

Movia

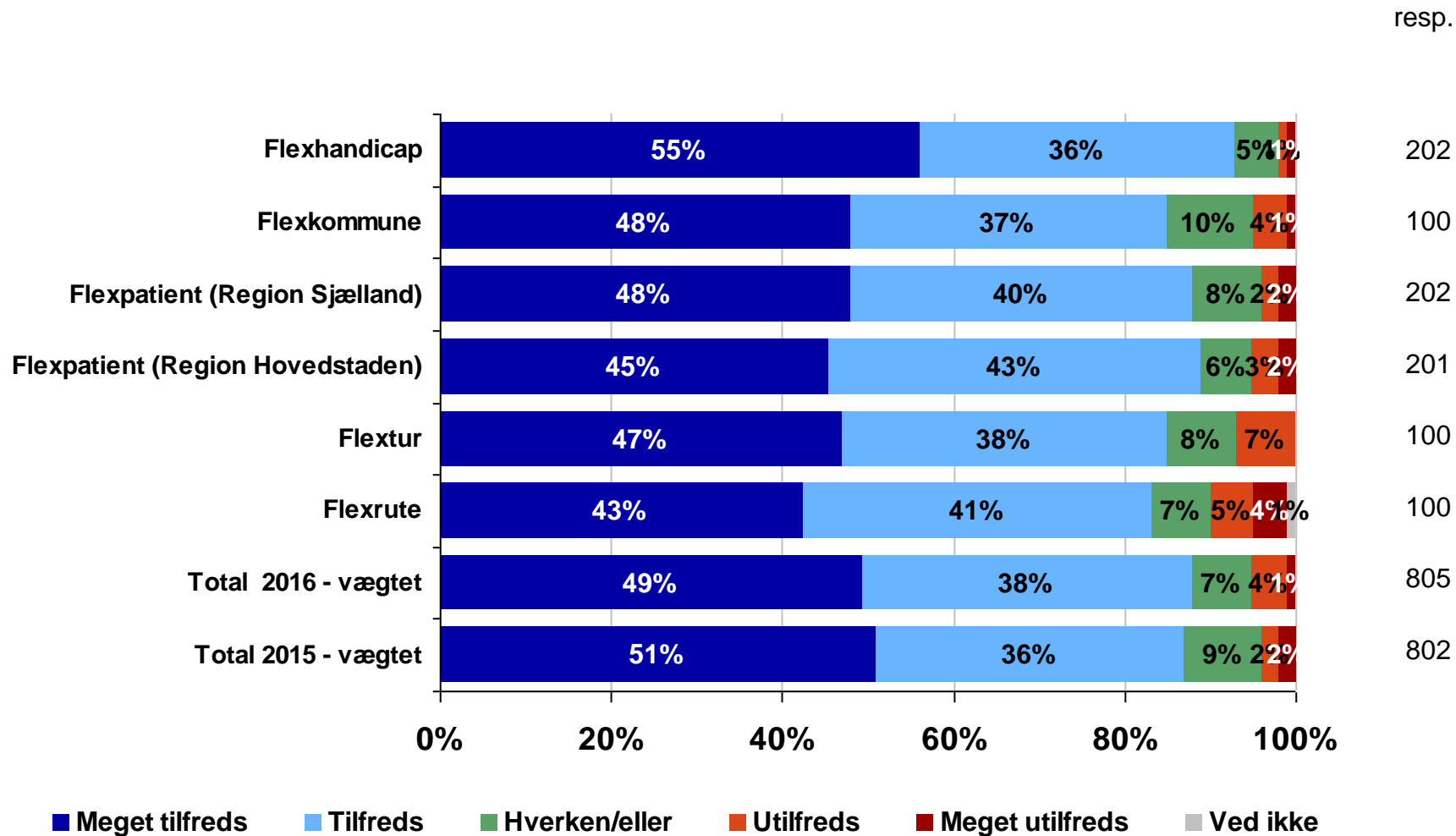
Flextrafik - Brugerundersøgelse

Telefonundersøgelse

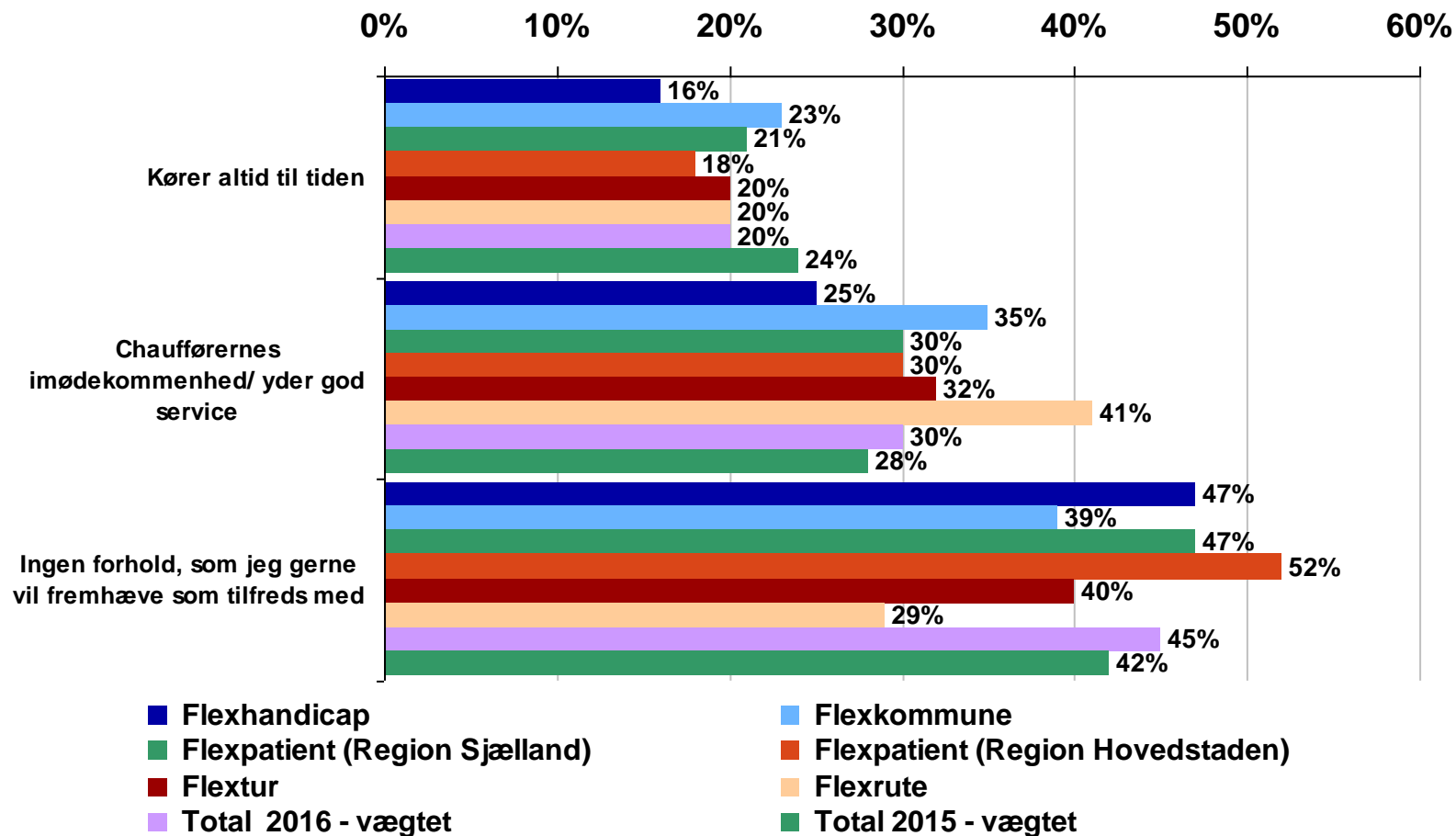
Gennemført d. 4. til d. 12. oktober 2016

905 respondenter

05. Er du generelt tilfreds eller utilfreds med at benytte Movias ordninger?

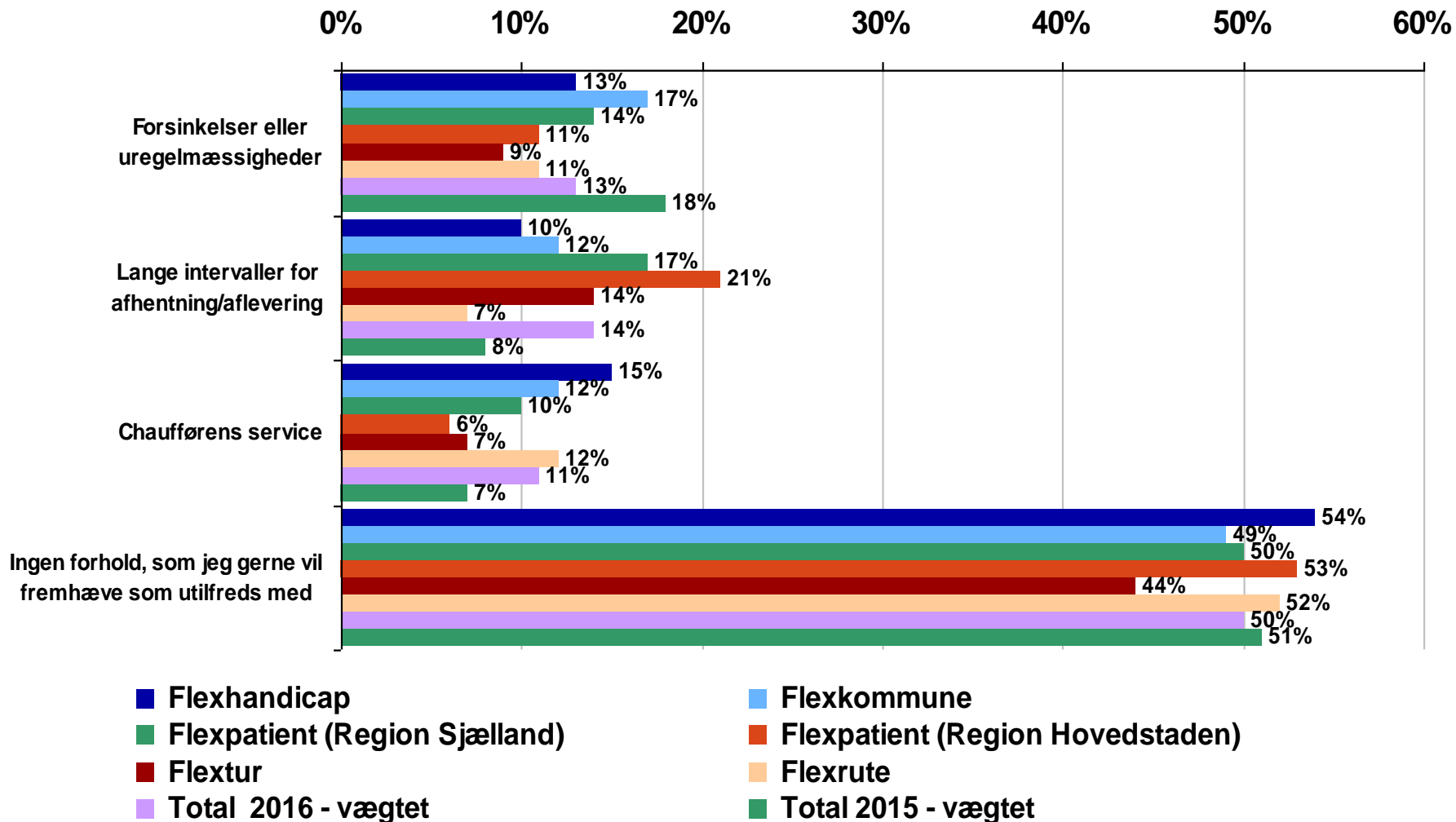


06. Er der områder/forhold, som du er tilfreds med, og som du gerne vil fremhæve?



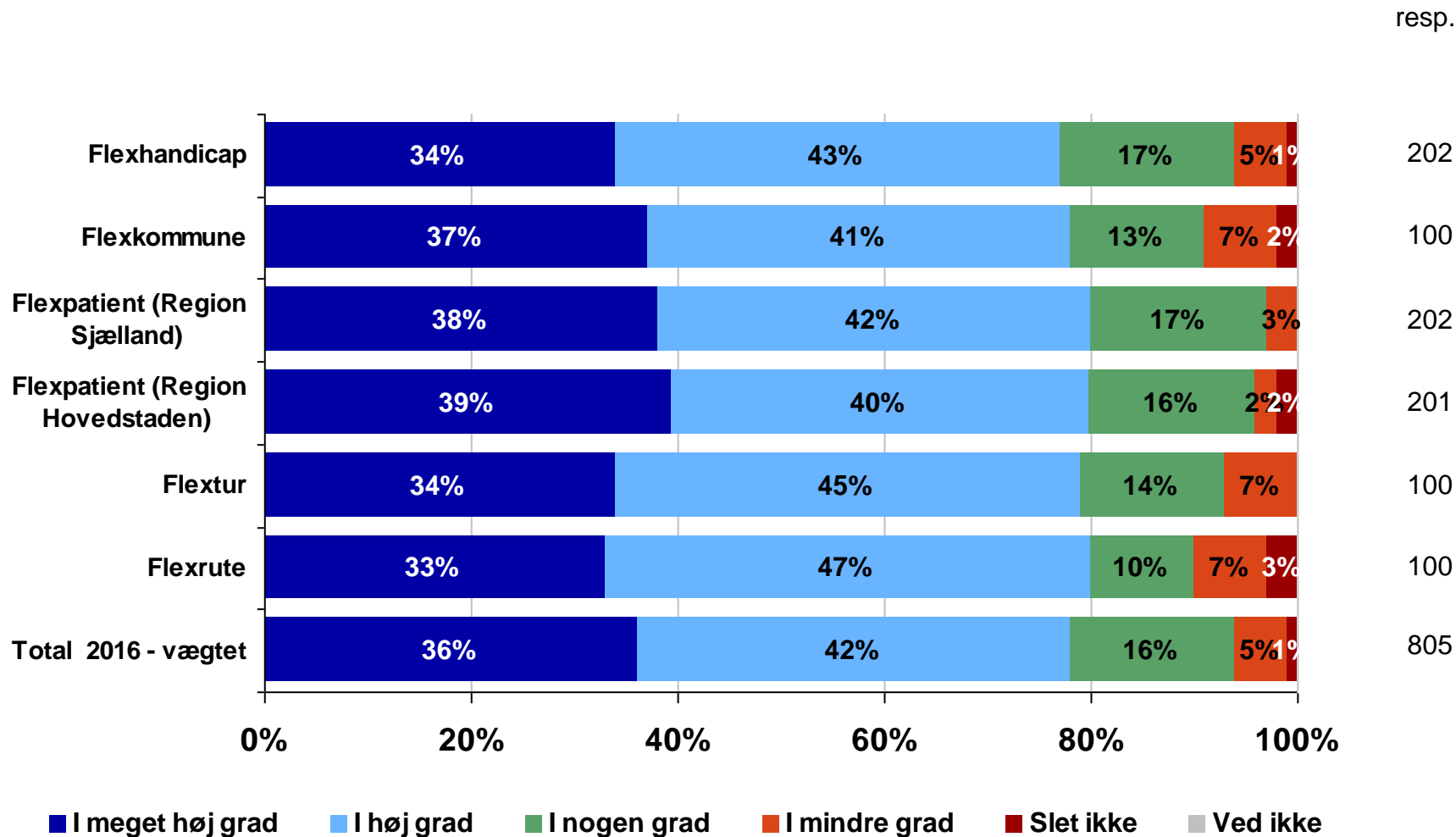
Besvarelser under
5% totalt er udeladt

07. Er der forhold/områder, som du er utilfreds med, og som du gerne vil fremhæve?

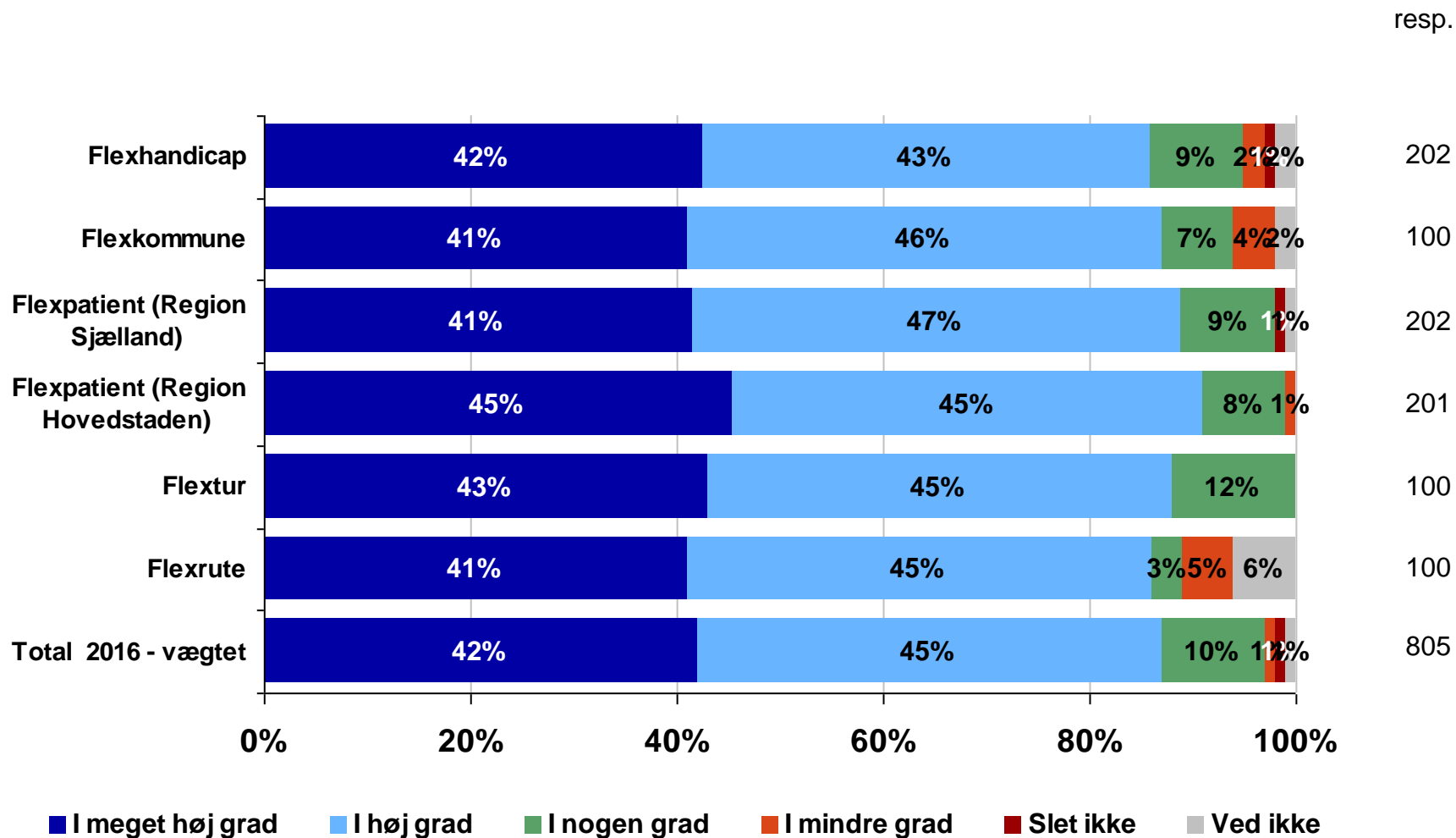


Besvarelser under
10% totalt er udeladt

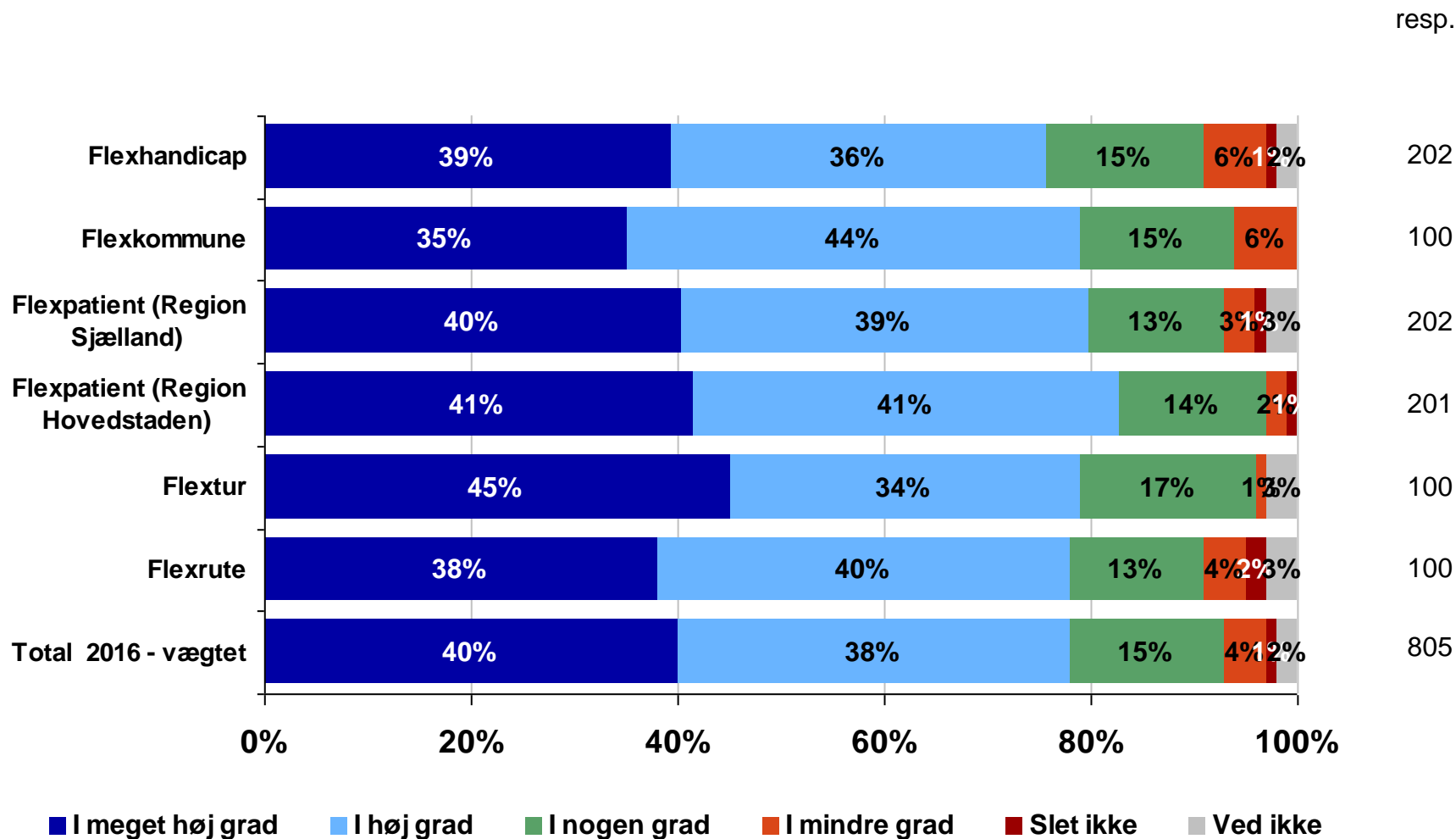
08. I hvilken grad synes du, at Movia er gode til at hente og bringe dig til tiden?



09. I hvilken grad synes du, at Movia giver dig en tryk og sikker rejse?

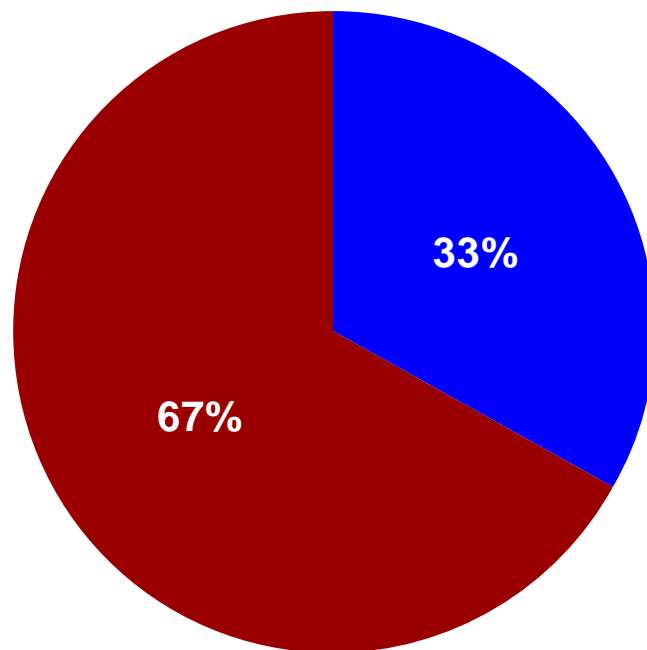


10. I hvilken grad synes du, at Movias chauffører er gode til at yde en service, der tilgodeser dine individuelle behov?



11. Har du mulighed for at benytte andre transportmidler end Movias Handicapkørselsordning?

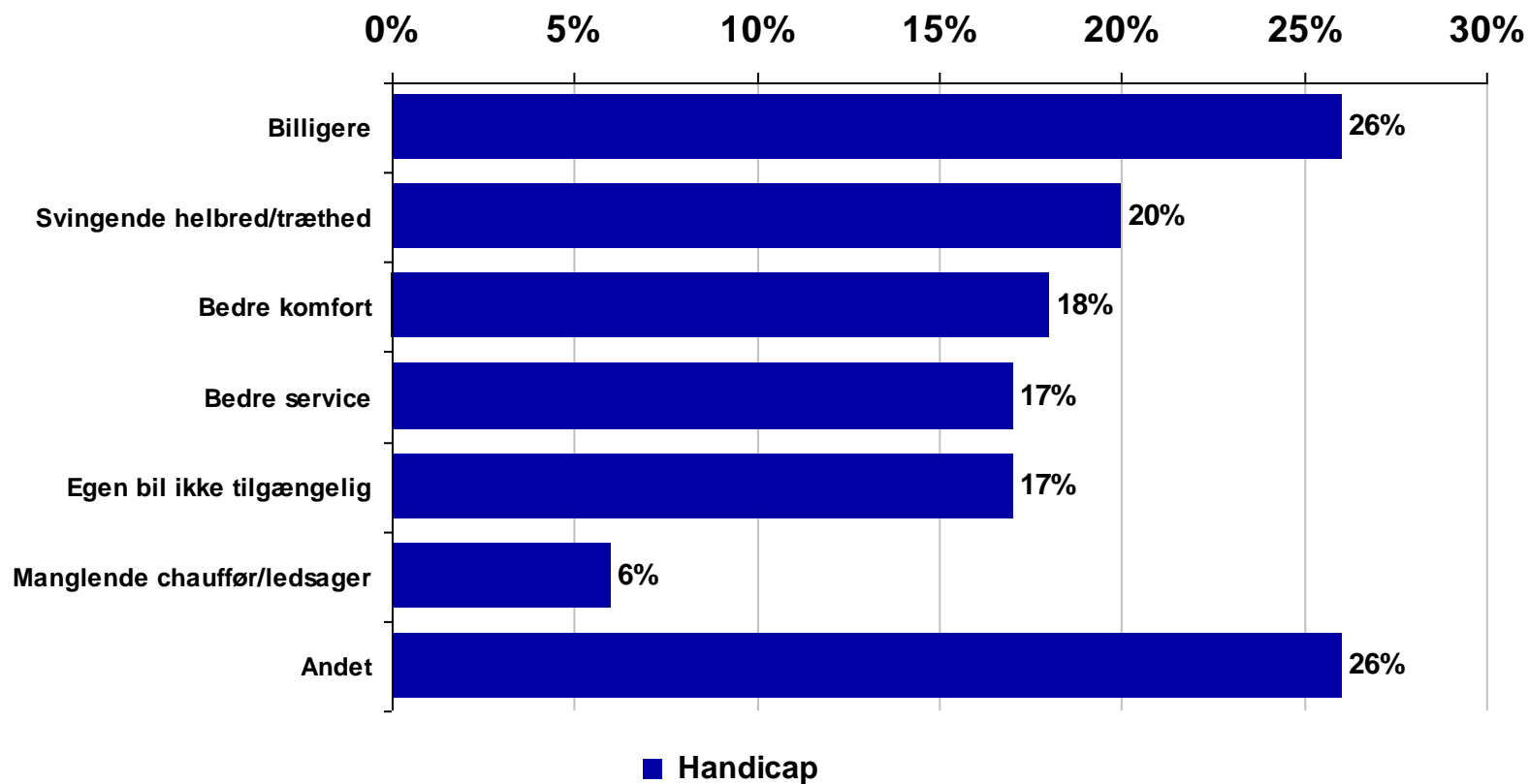
Flexhandicap



■ Ja ■ Nej

12. Hvorfor vælger du at benytte Movias Handicapkørselsordning frem for andre transportmidler, som du også har mulighed for at benytte?

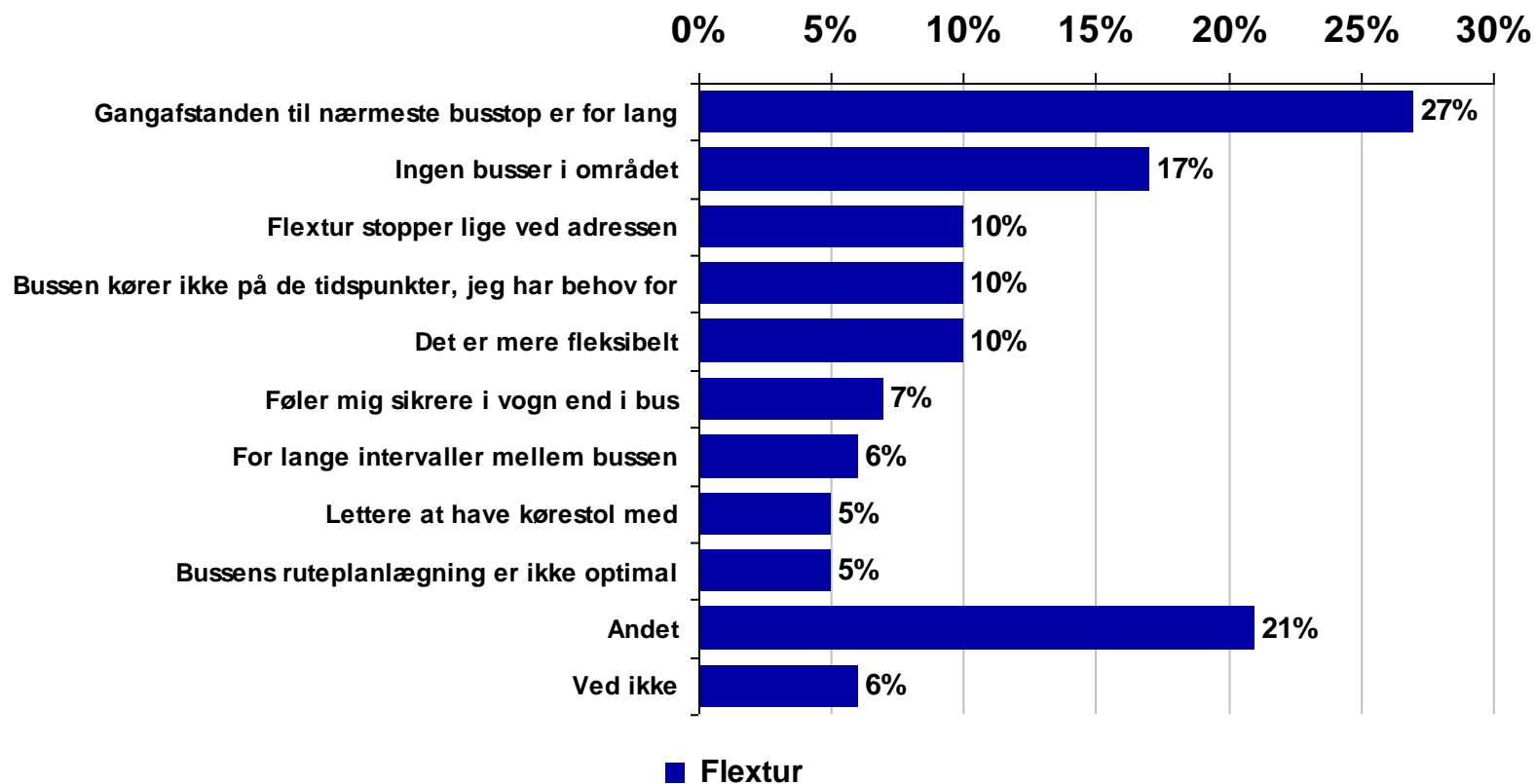
Flexhandicap: 66 respondenter



Besvarelser under
1% totalt er udeladt

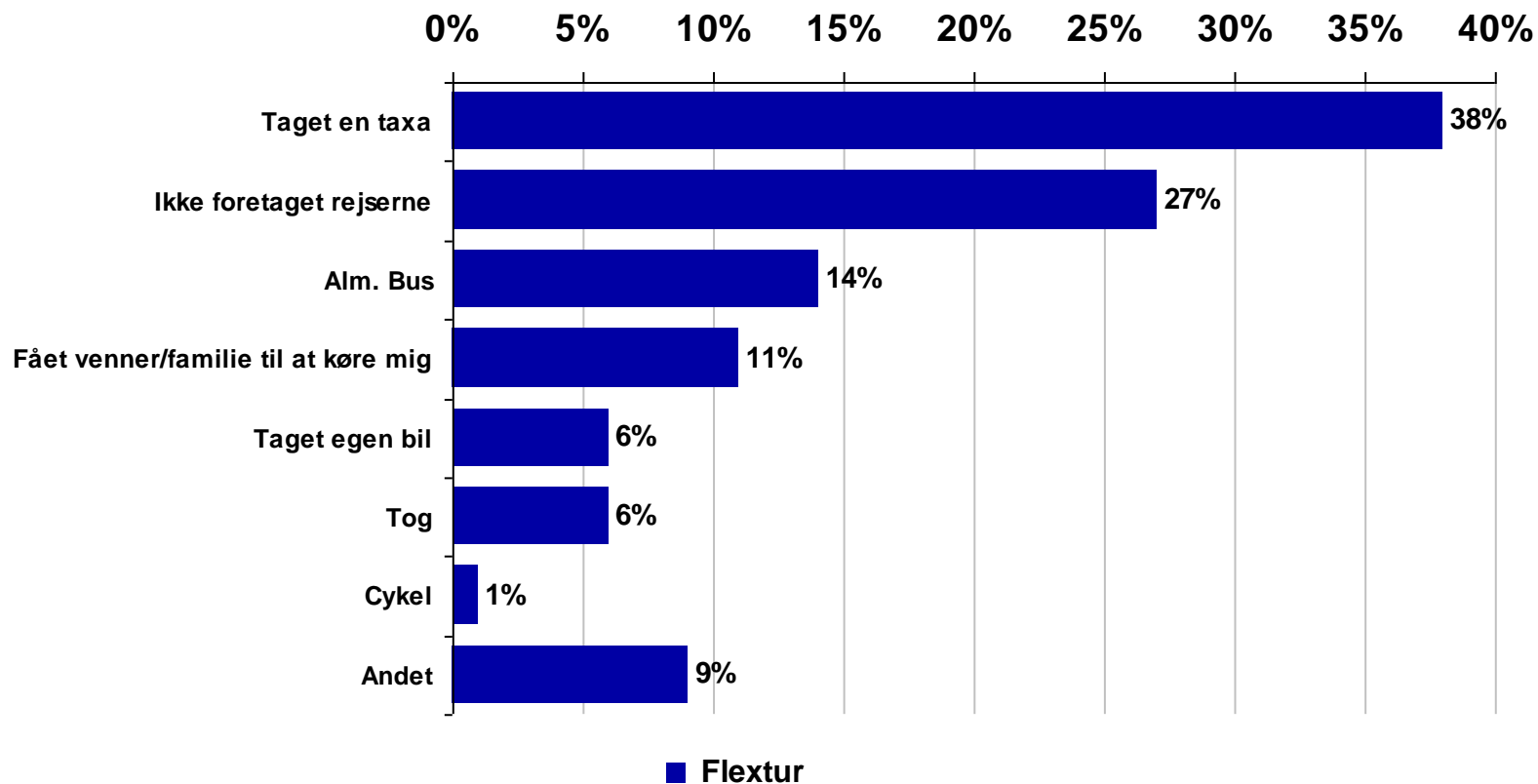
13. Hvilke forhold gør, at du foretrækker at benytte Flextur frem for Movias alm. busser? Er der andet?

Flextur: 100 respondenter



14. Hvis du ikke havde Flextur til rådighed, hvad ville du så have benyttet som erstatning for dine rejser med flextur?

Flextur: 100 respondenter

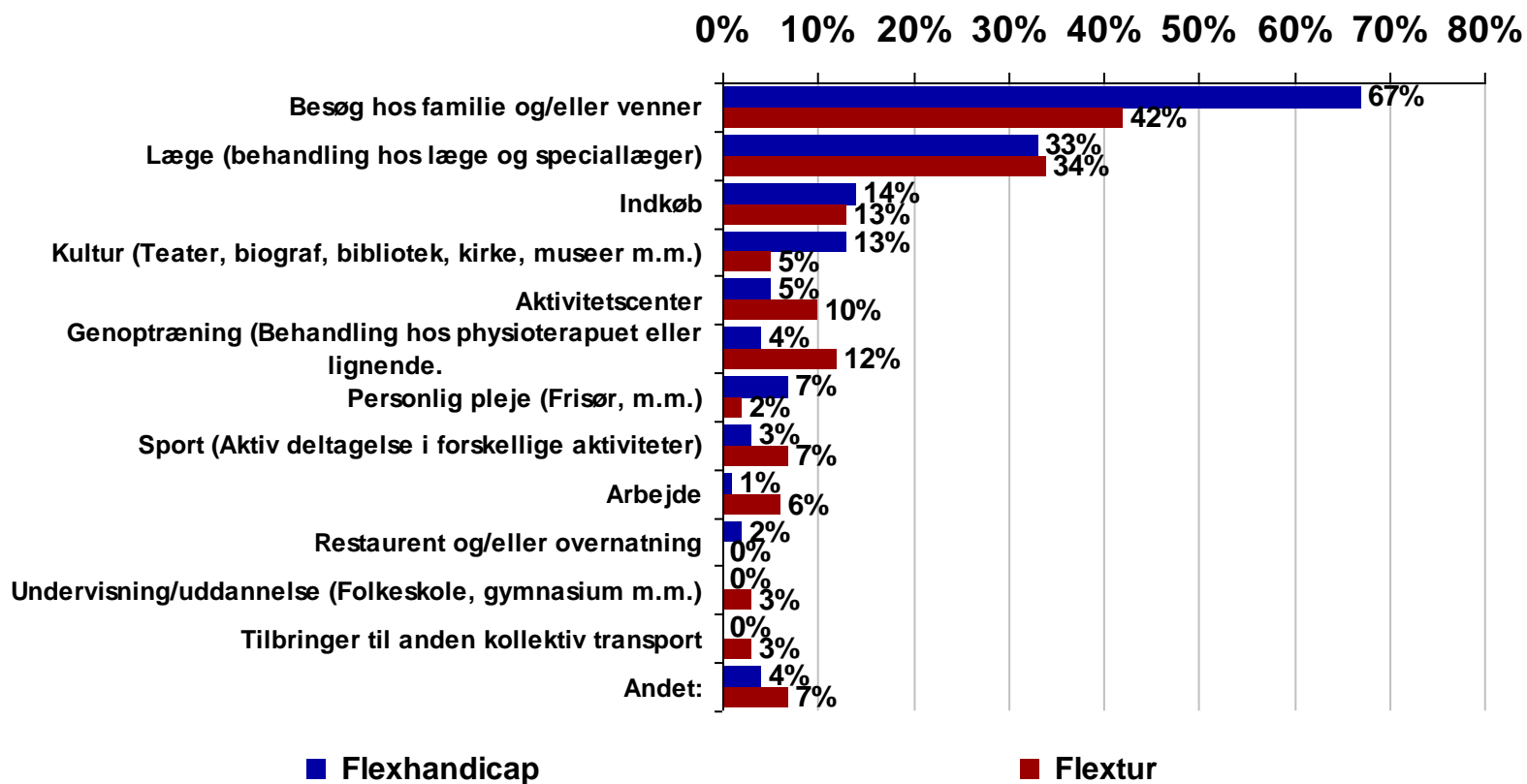


Besvarelser under 1% totalt er udeladt

15. Til hvilke formål anvender du oftest ?

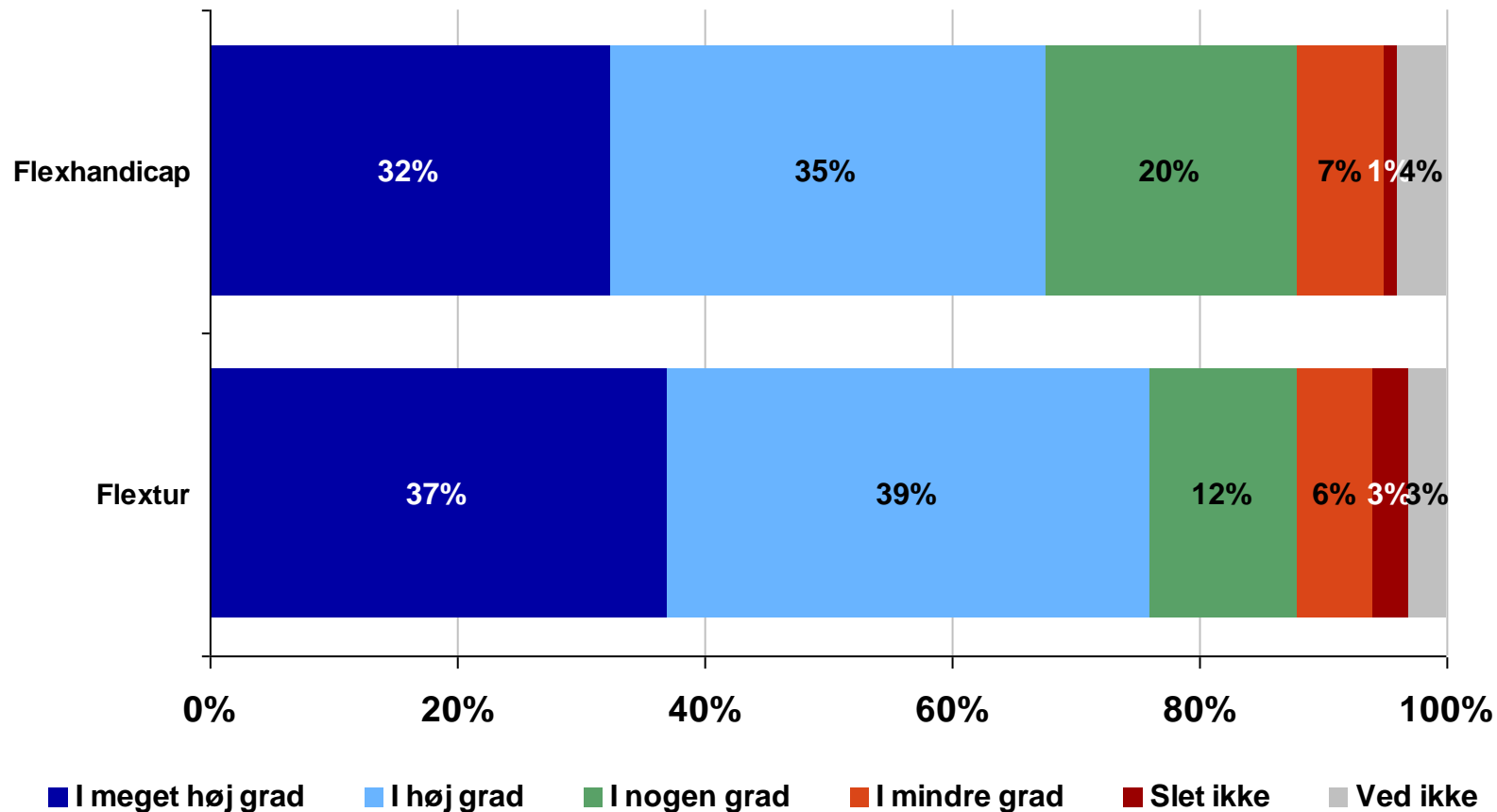
Flexhandicap: 202 respondenter, 325 besvarelser

Flexstur: 100 respondenter, 144 besvarelser



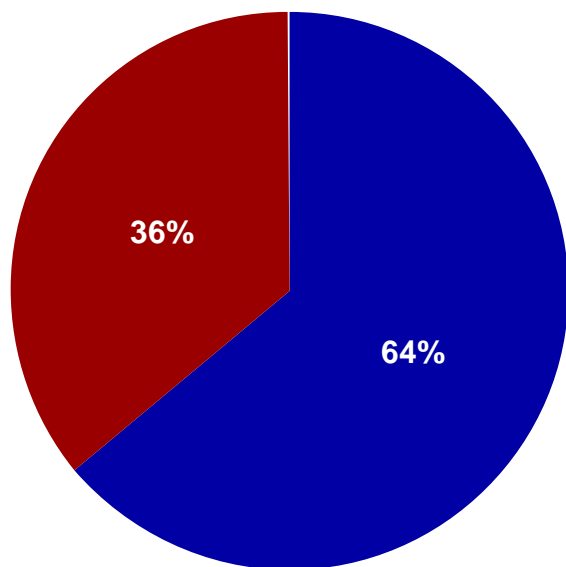
Om respondenternes bestilling af ture og tilfredshed hermed

16. I hvilken grad synes du, at det er nemt og fleksibelt at bestille en tur hos Movia?



17. Ved du, at det er muligt at bestille ture med [kørselsordning] over internettet?

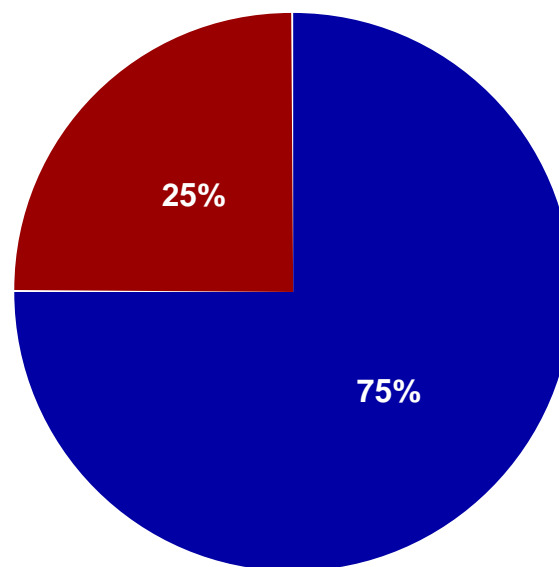
Flexhandicap



■ Ja

■ Nej

Flextur

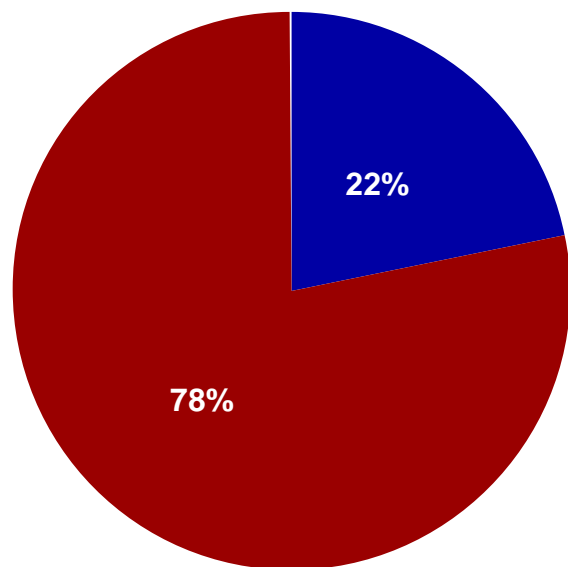


■ Ja

■ Nej

18. Har du prøvet at bestille ture med [kørselsordning] over internettet?

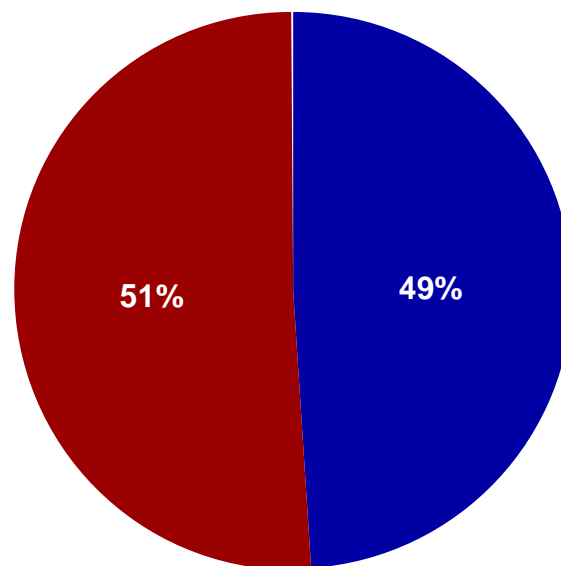
Flexhandicap



■ Ja

■ Nej

Flextur



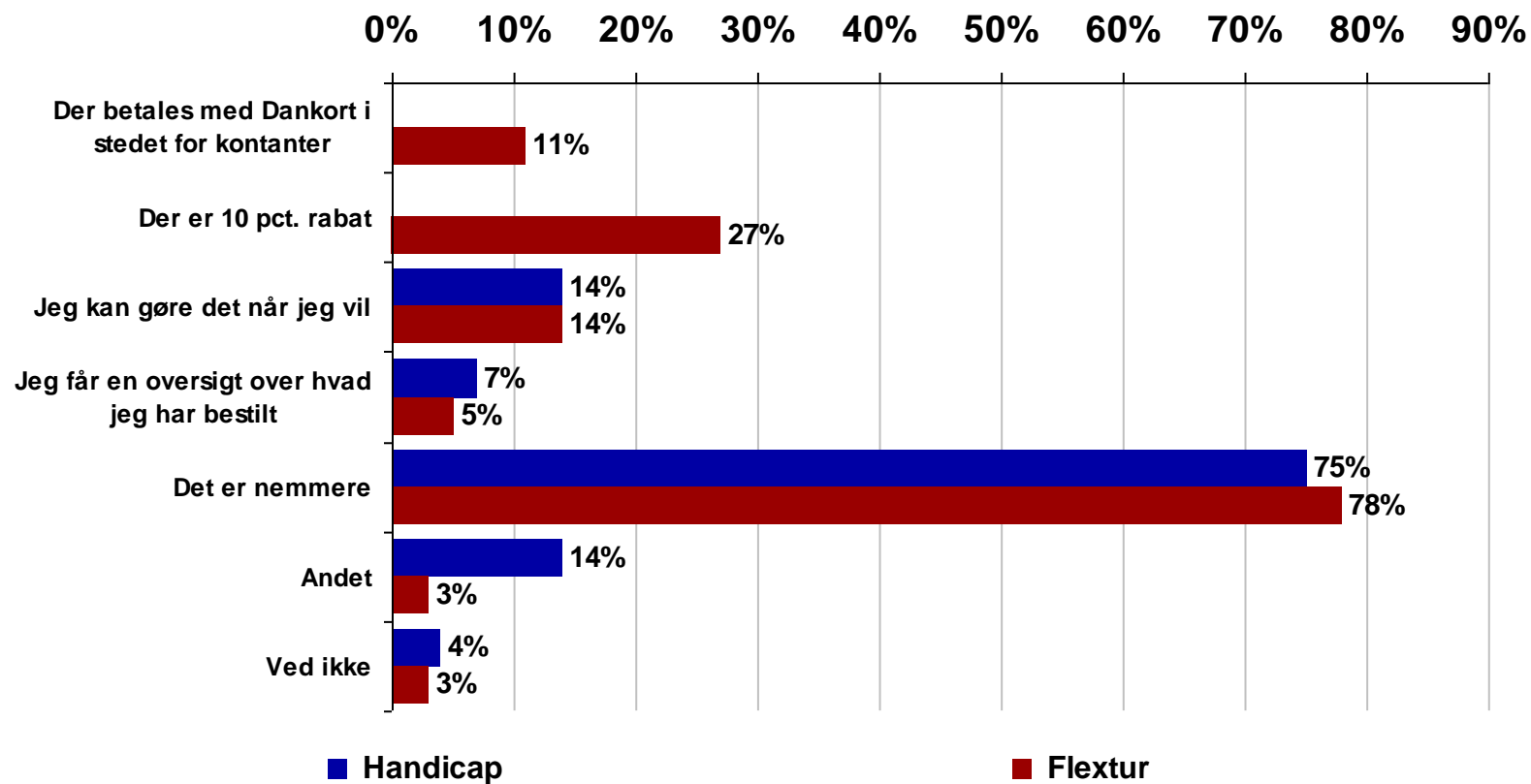
■ Ja

■ Nej

19. Hvorfor bestiller du dine ture via internettet? (Multipelt)

Flexhandicap: 28 respondenter

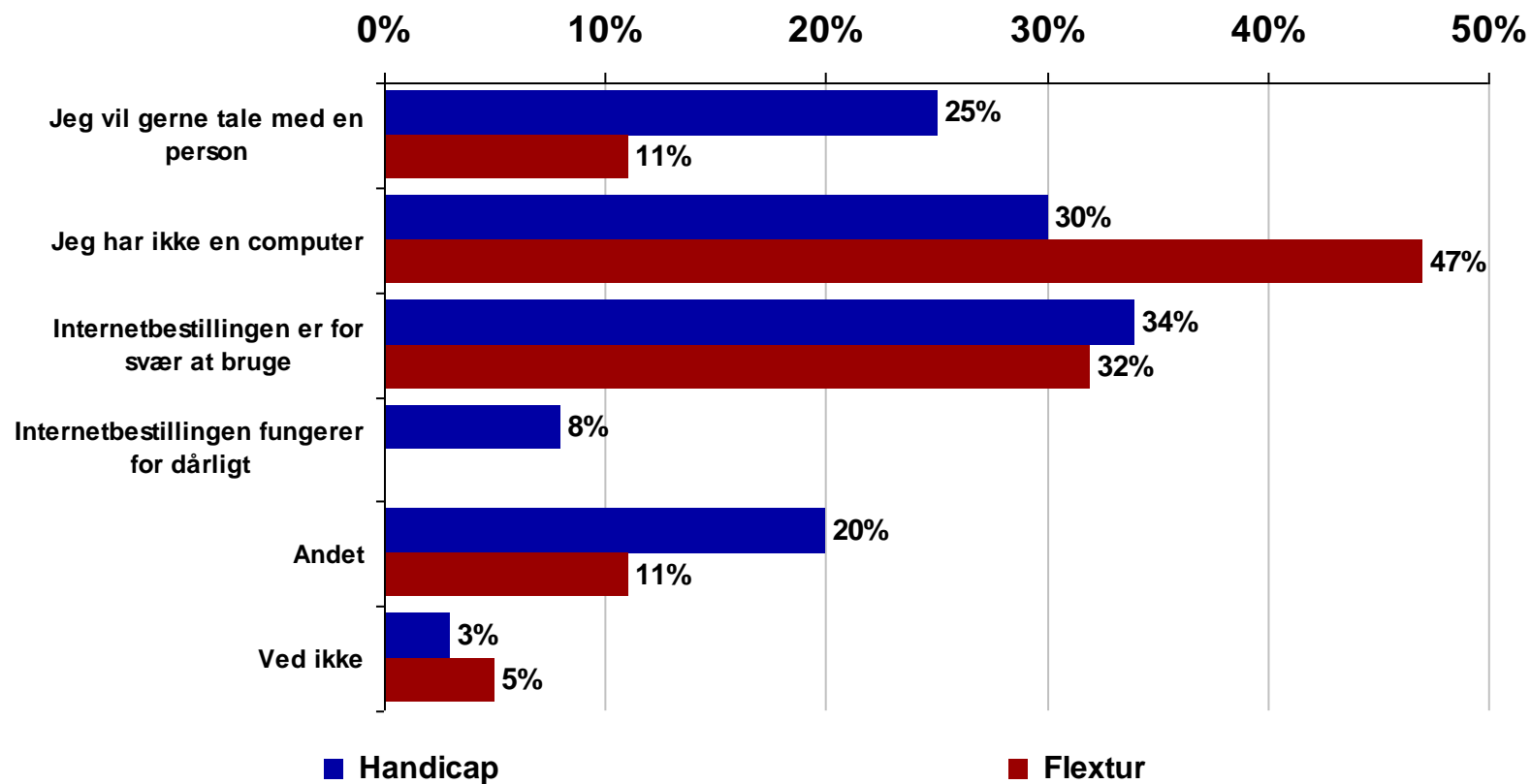
Flextur: 37 respondenter



20. Hvorfor bestiller du ikke dine ture via internettet? (Multipelt)

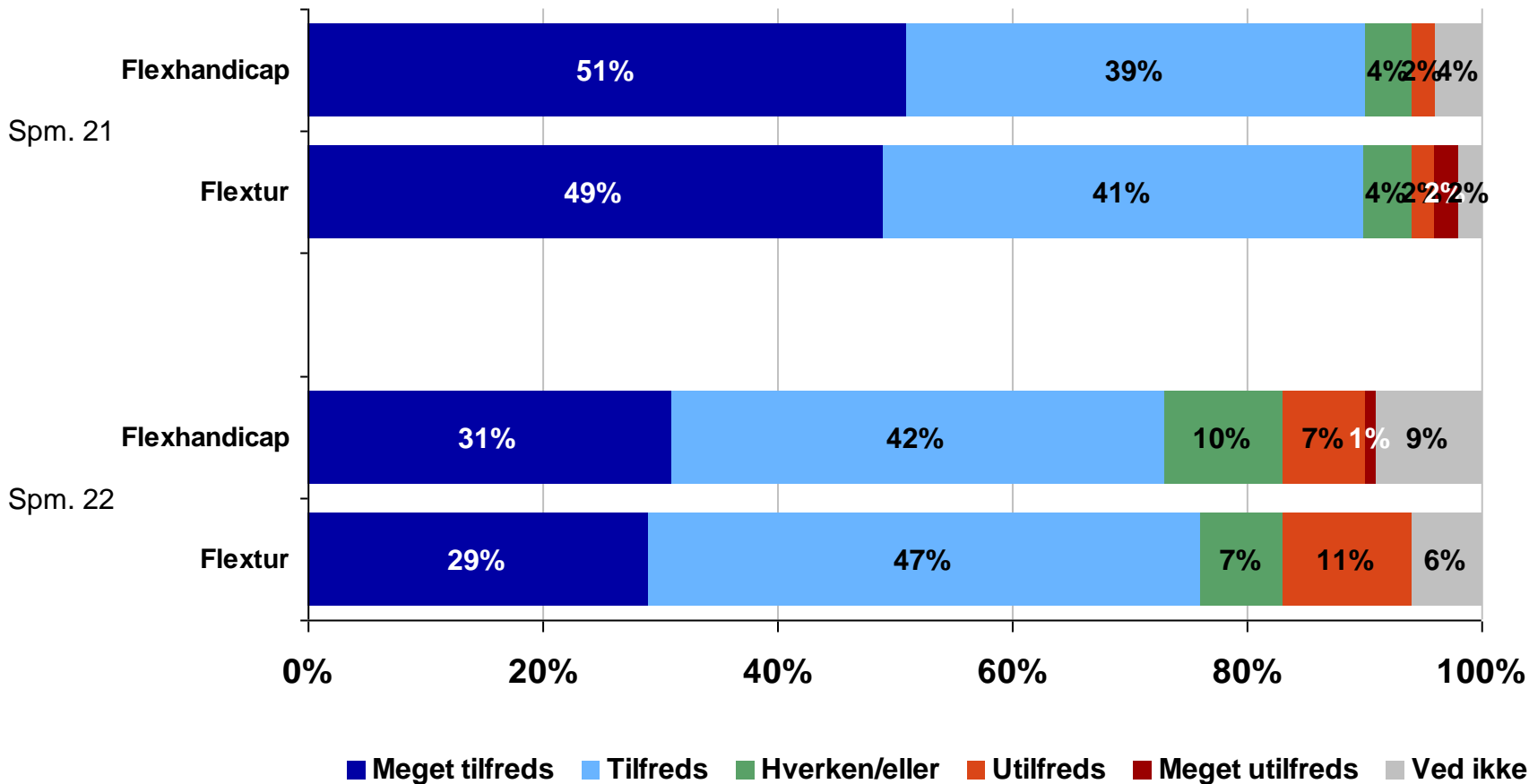
Flexhandicap: 101 respondenter

Flextur: 38 respondenter



21. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den service du får, når du skal bestille en tur?

22. Er du tilfreds eller utilfreds med betingelserne for selve bestillingen af Movias [Kørselsordning] ?

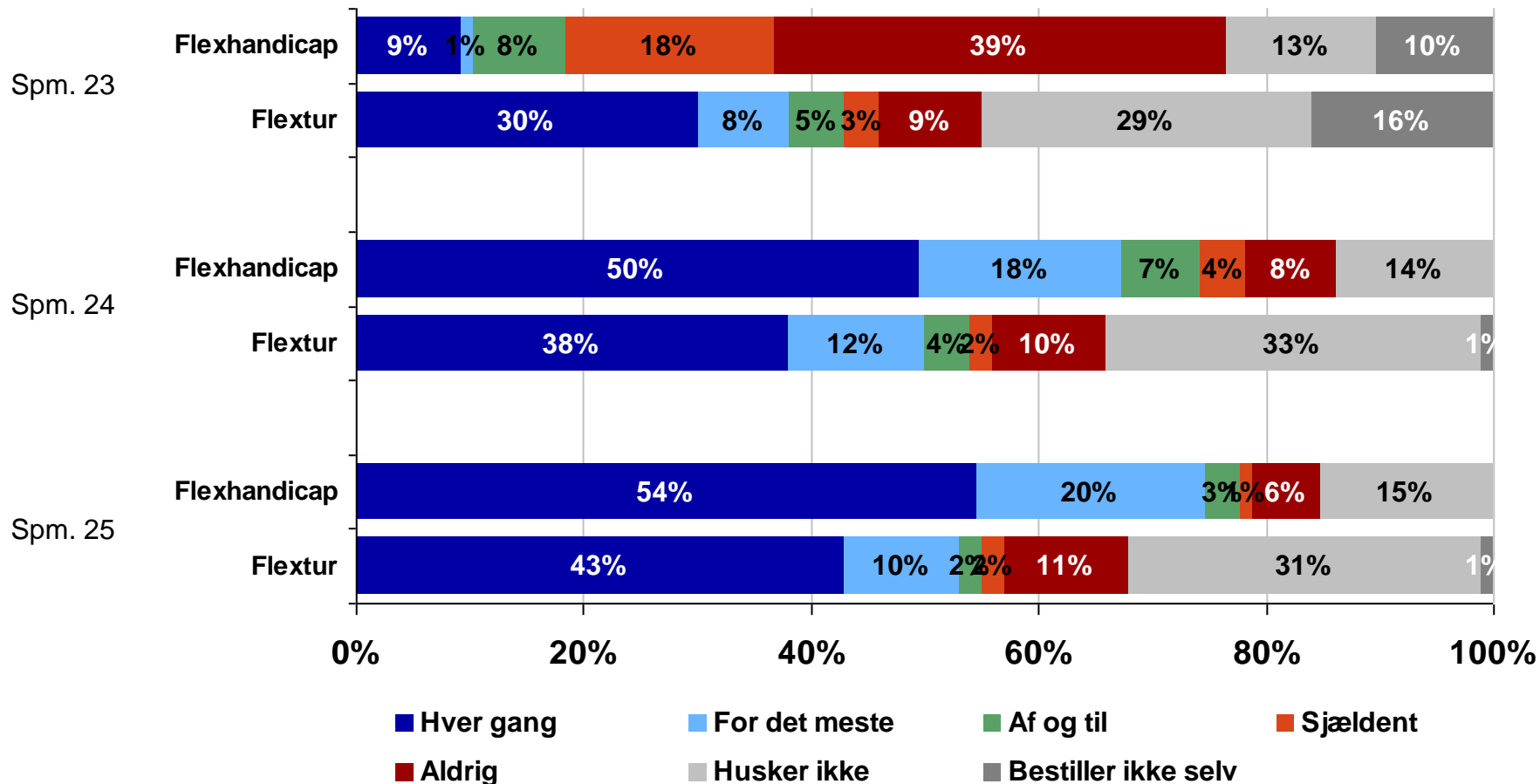


Hvor ofte oplever du, at medarbejderen gentager ...

23. ... prisen på turen ved slutningen af samtalen?

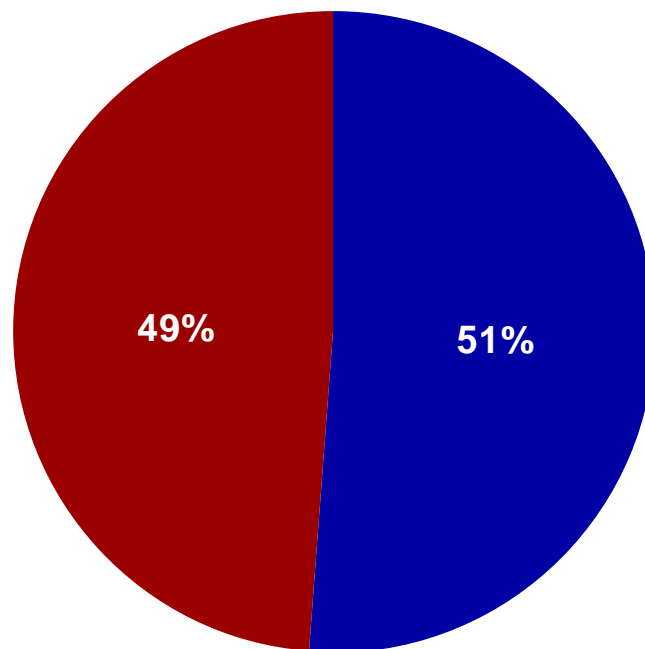
24. ... adressen for afhentning ved slutningen af samtalen?

25. ... tidspunkt for afhentning ved slutningen af samtalen?



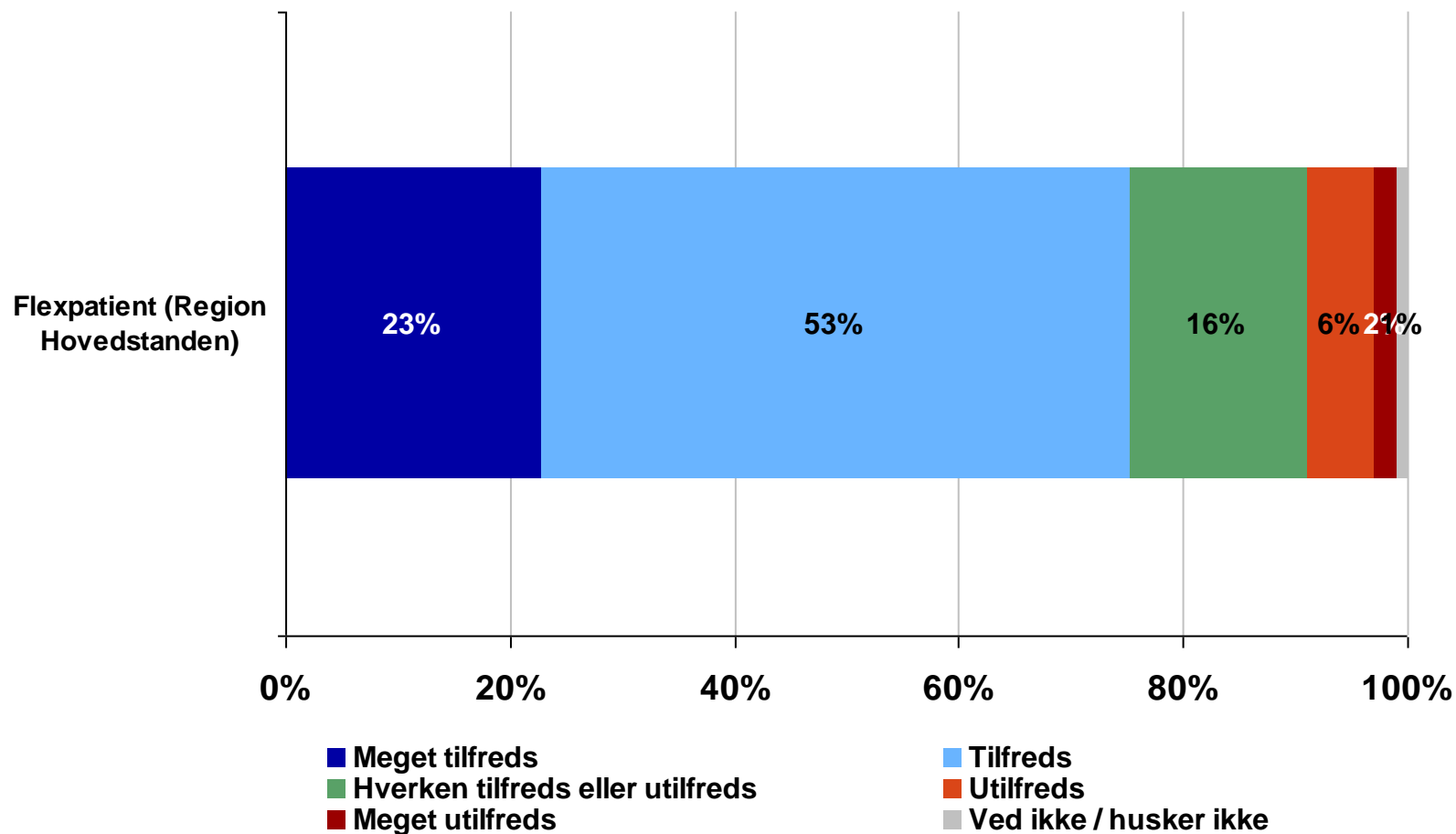
26. Har du prøvet at bestille kørsel hos Kørselsservice syd?

Flexpatient (Region Hovedstaden)

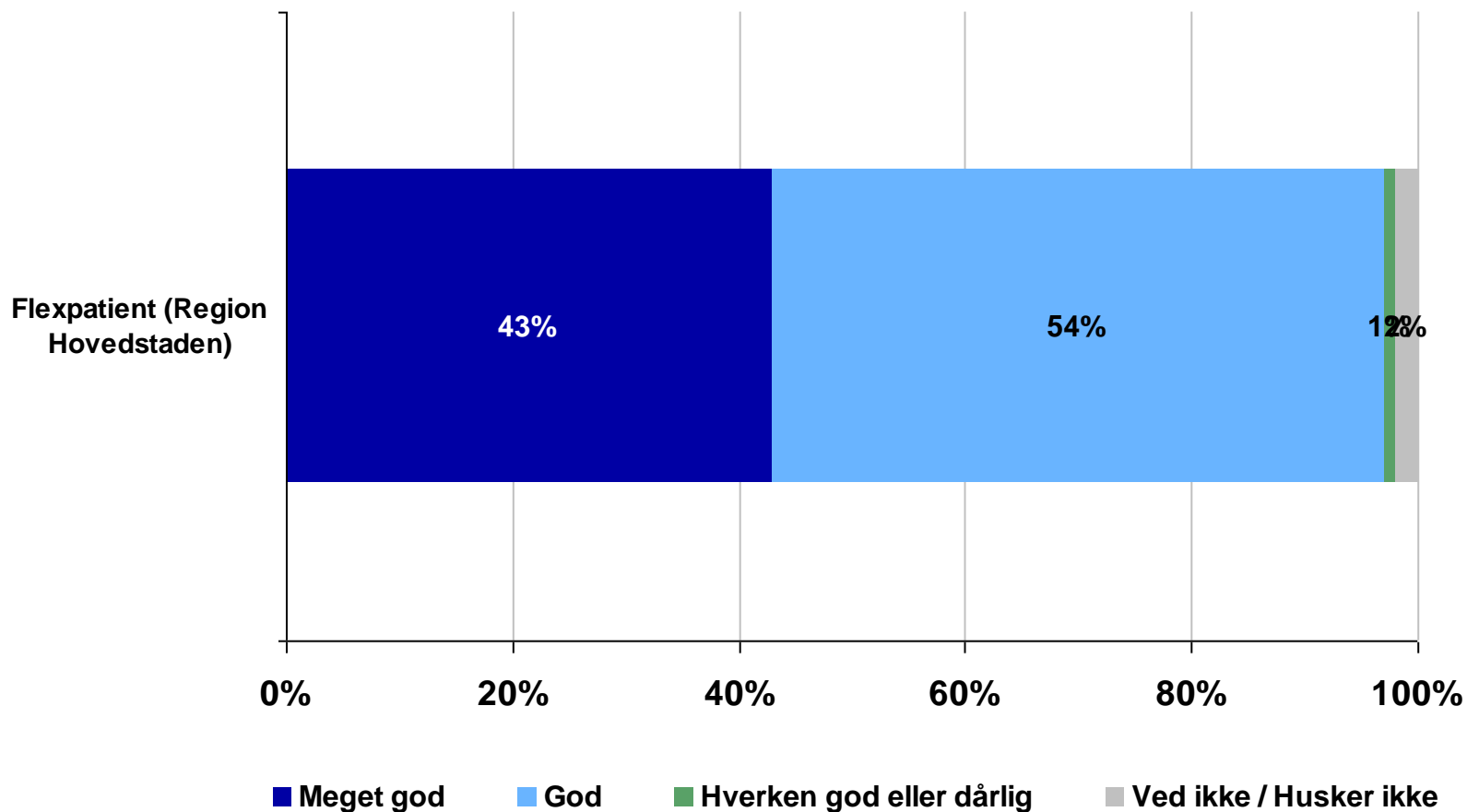


■ Ja ■ Nej

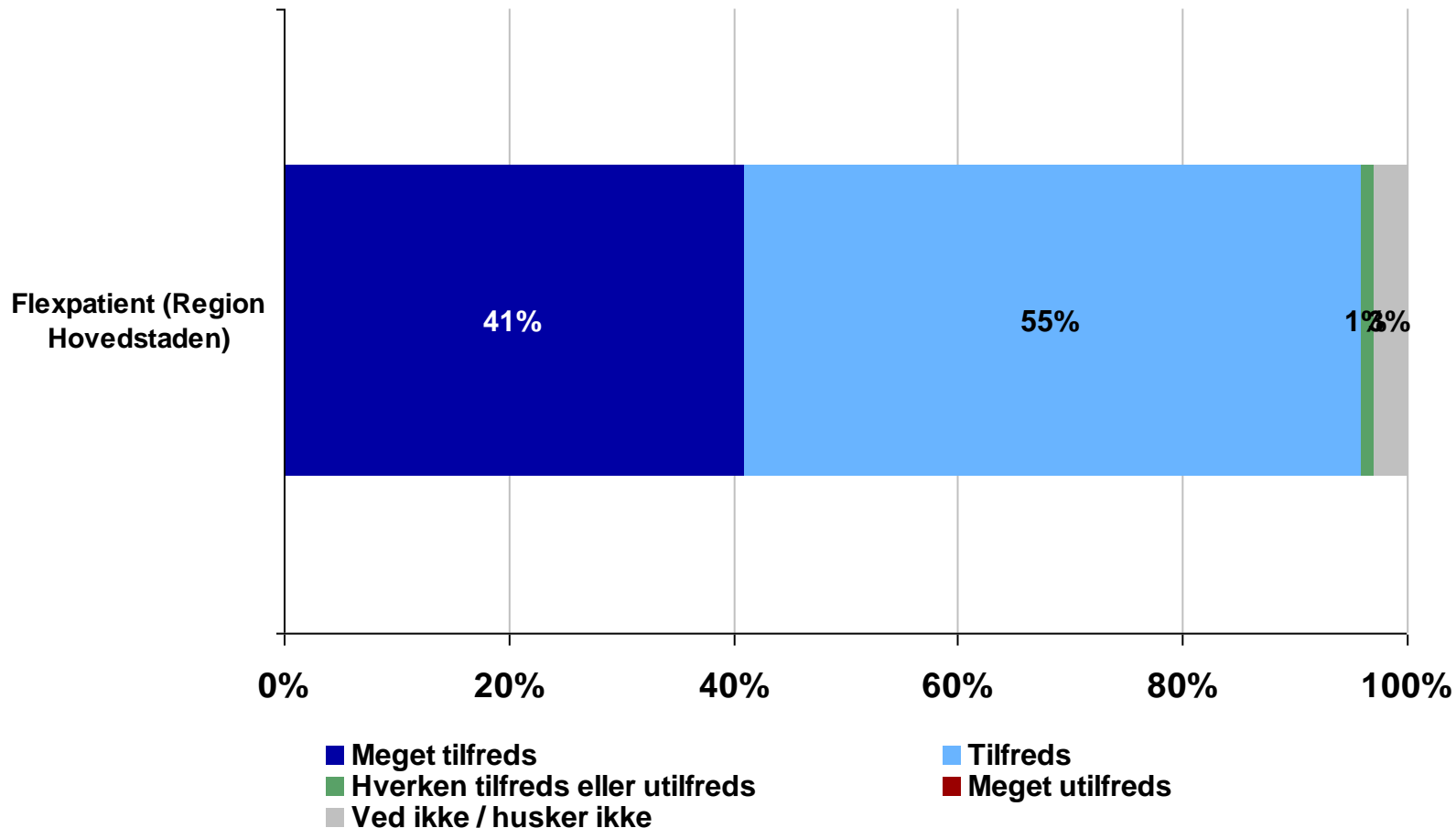
27. Er du generelt tilfreds eller utilfreds med ventetiden i telefonen, når du ringer til kørselsservice syd for at bestille kørsel?



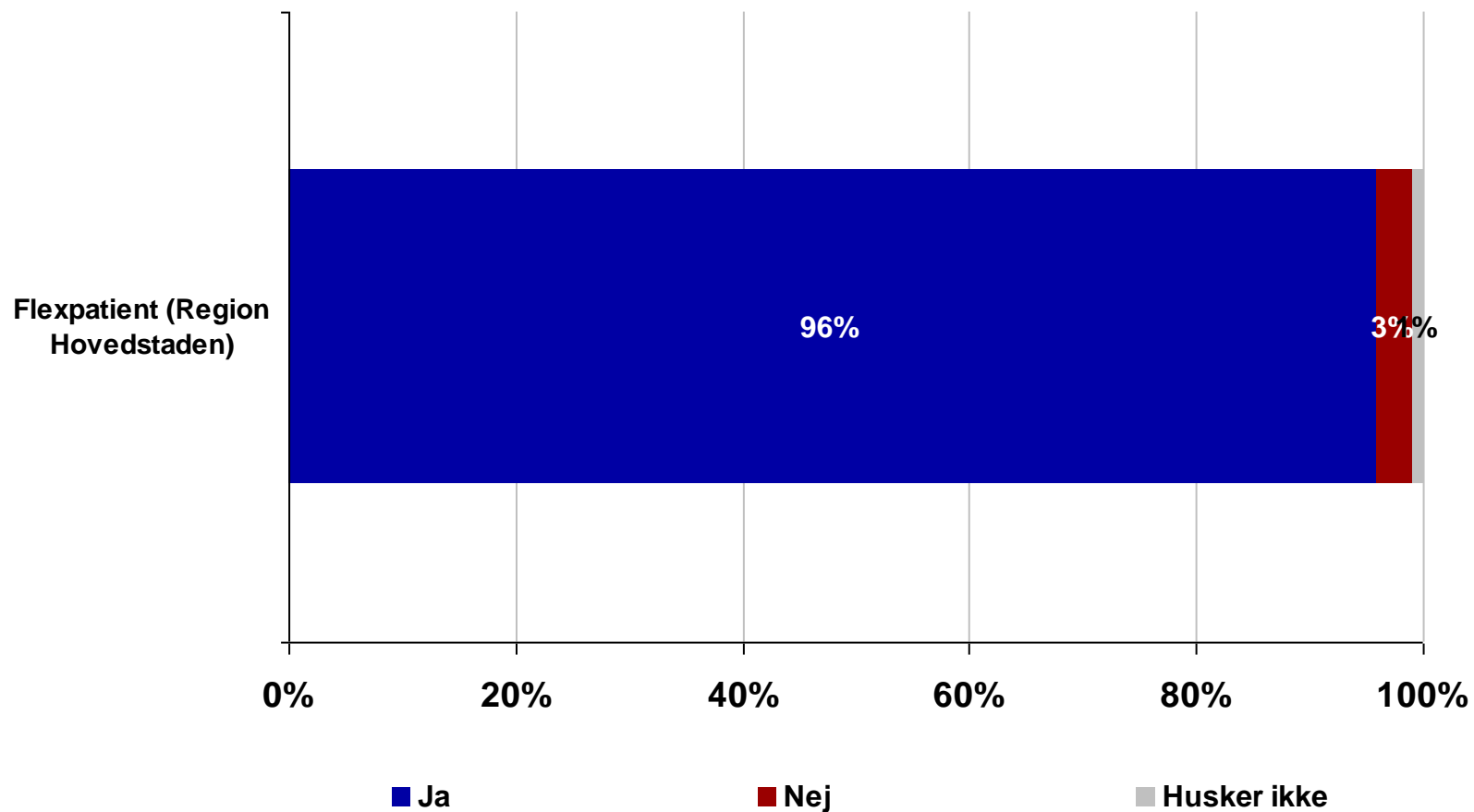
28. Oplevede du overordnet set den service, som du fik hos Kørselservice syd som god eller dårlig, da du bestilte din seneste kørsel?



29. Var du tilfreds eller utilfreds med den information, som du fik af Kørselsservice syd angående din kørsel?

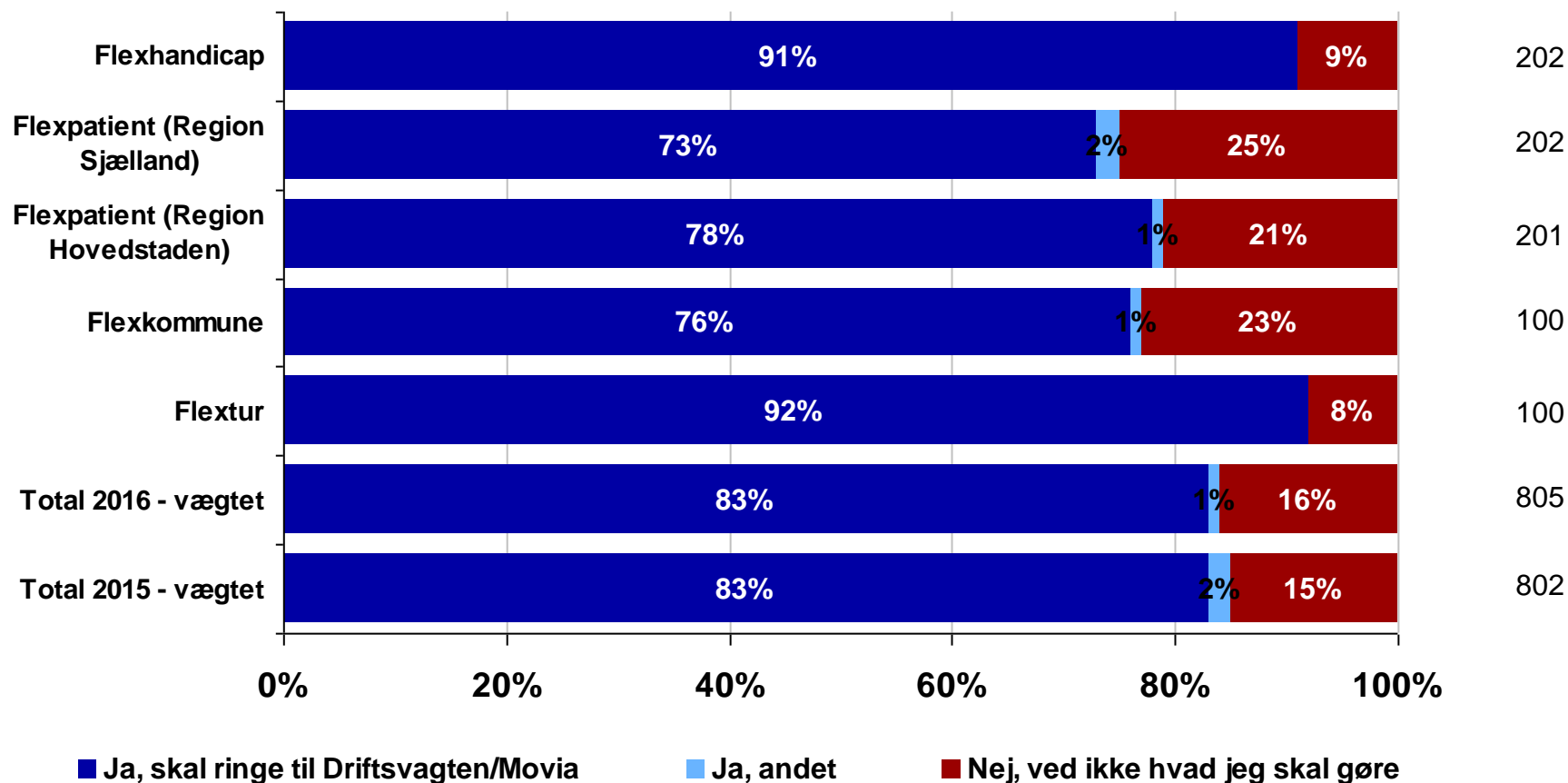


30. Blev du ved din bestilling af kørsel informeret om, hvornår du skulle være klar?

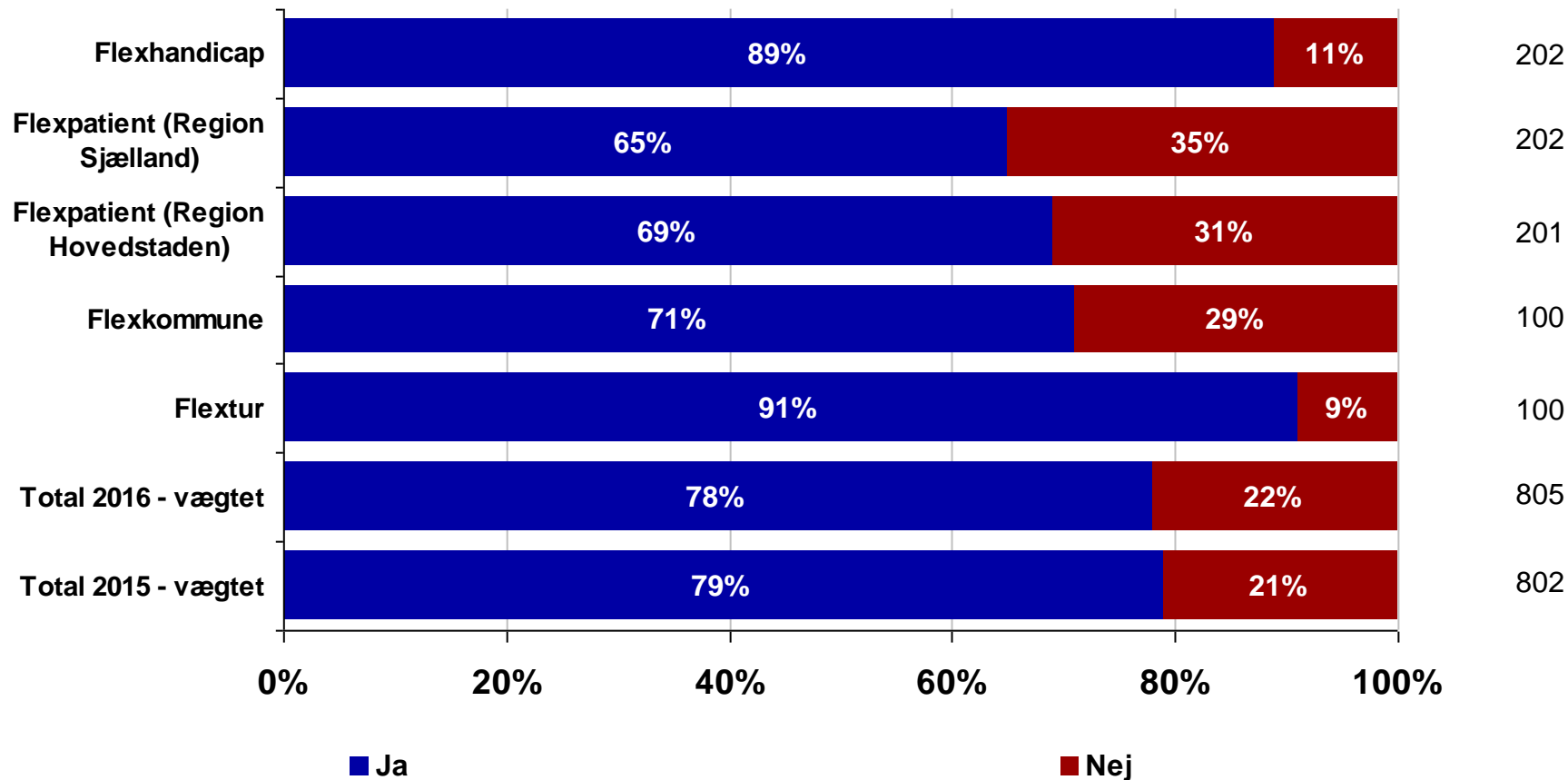


Forsinkelser / udeblivelser

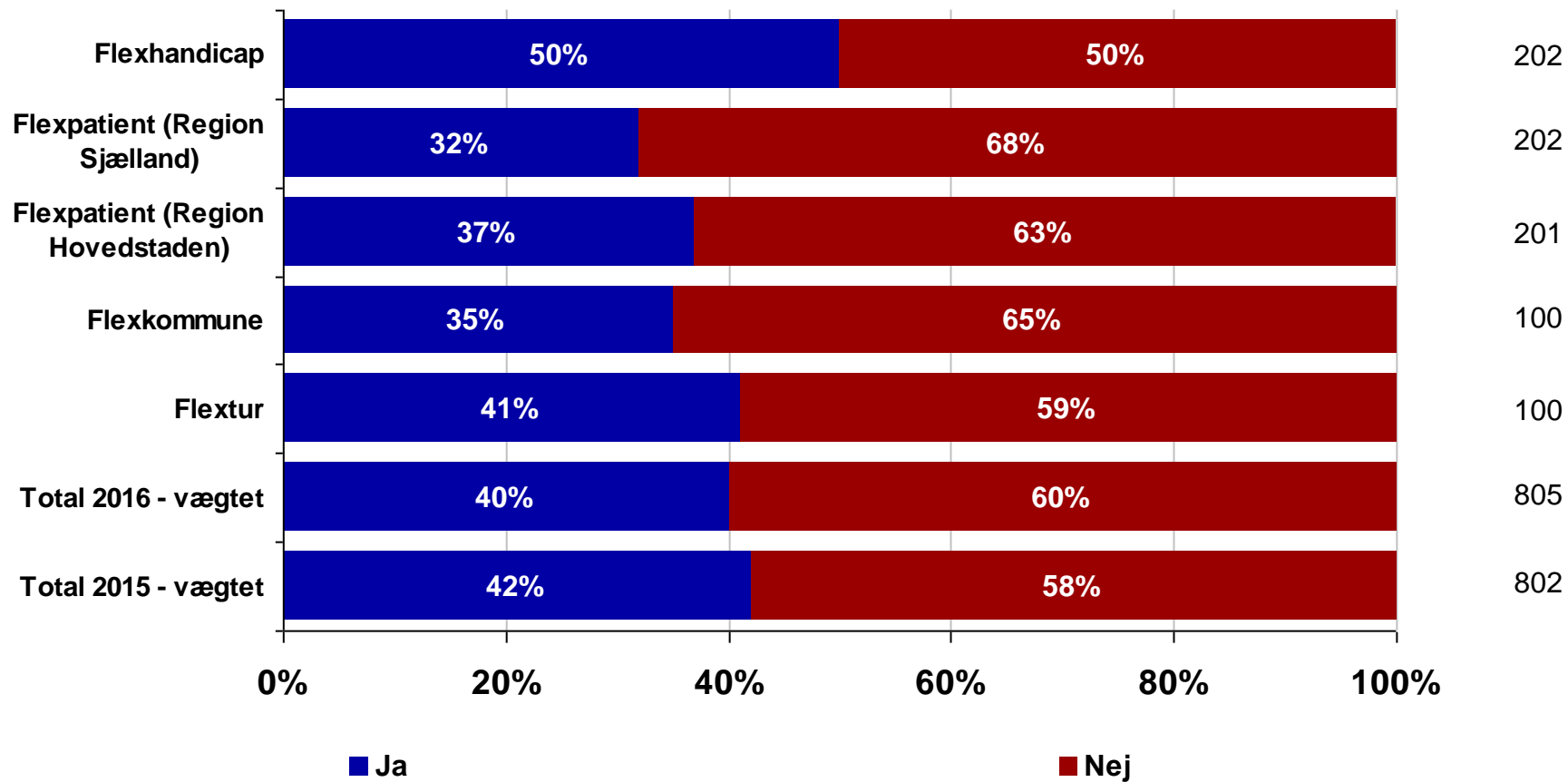
36. Ved du, hvad du skal gøre, hvis bilen er forsinket eller udebliver?



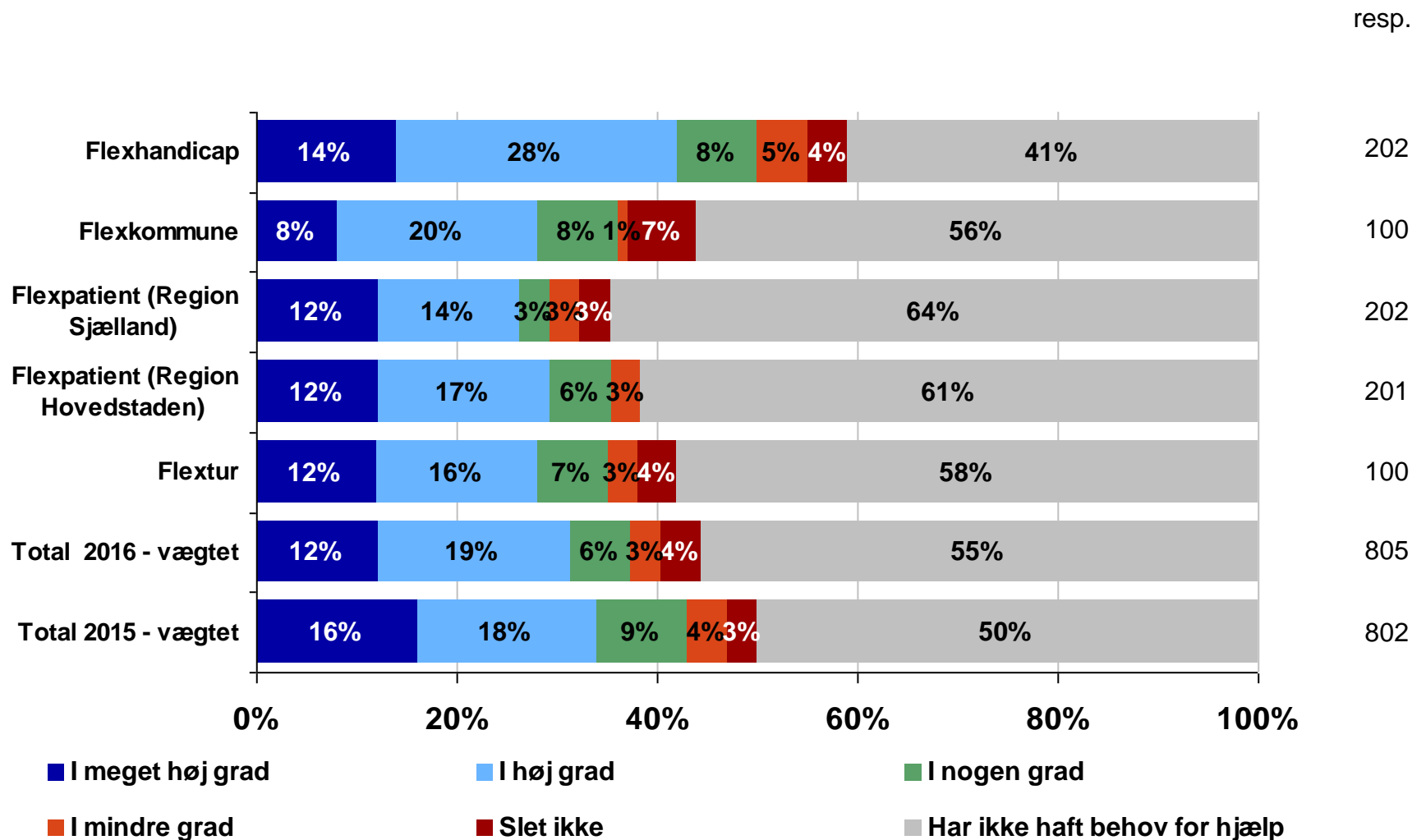
37. Ved du, at du skal ringe til Driftsvagten, hvis din bil ikke er dukket op 15 min. efter det aftalte tidspunkt og du samtidig ikke er blevet kontaktet af driftsvagten om, at bilen er forsinket?



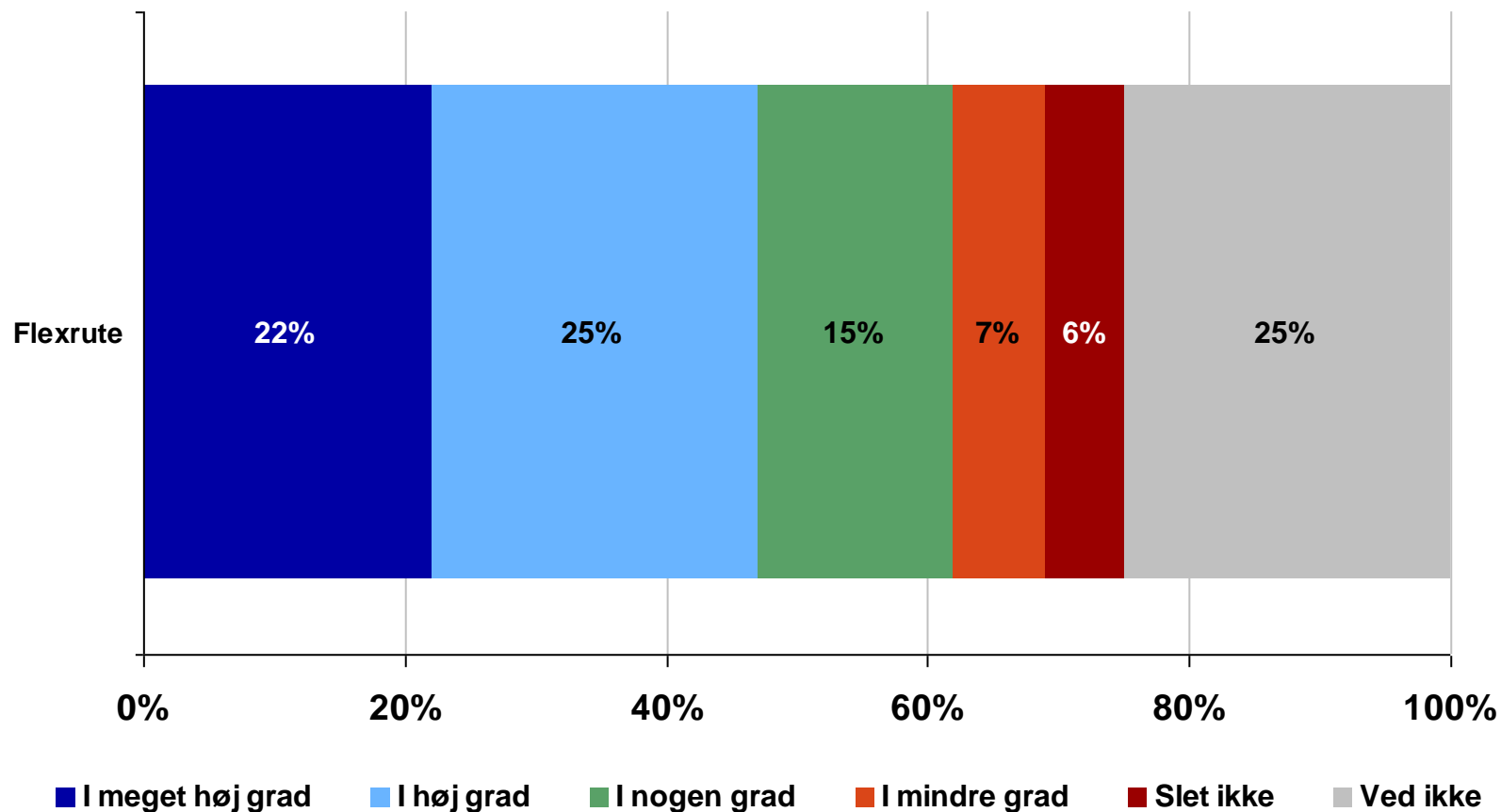
38. Ved du, at driftsvagten har åbent 24 timer i døgnet?



42. I hvilken grad synes du, at Flextrafik/Movia er gode til at hjælpe, hvis bilen er forsinket eller udebliver?

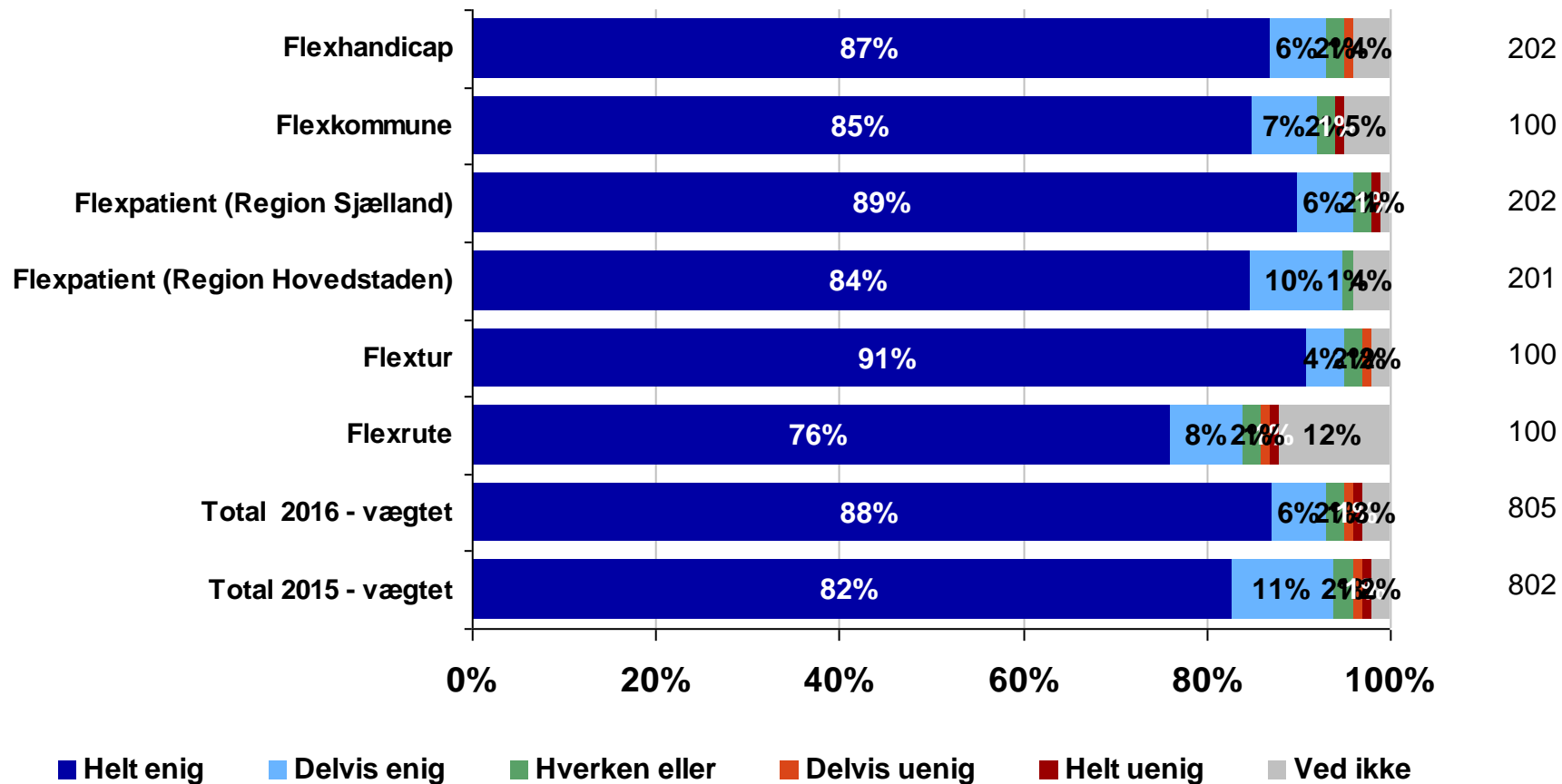


39. I hvilken grad synes du, at vognmanden er god til at hjælpe, hvis bilen er forsinket eller udebliver?

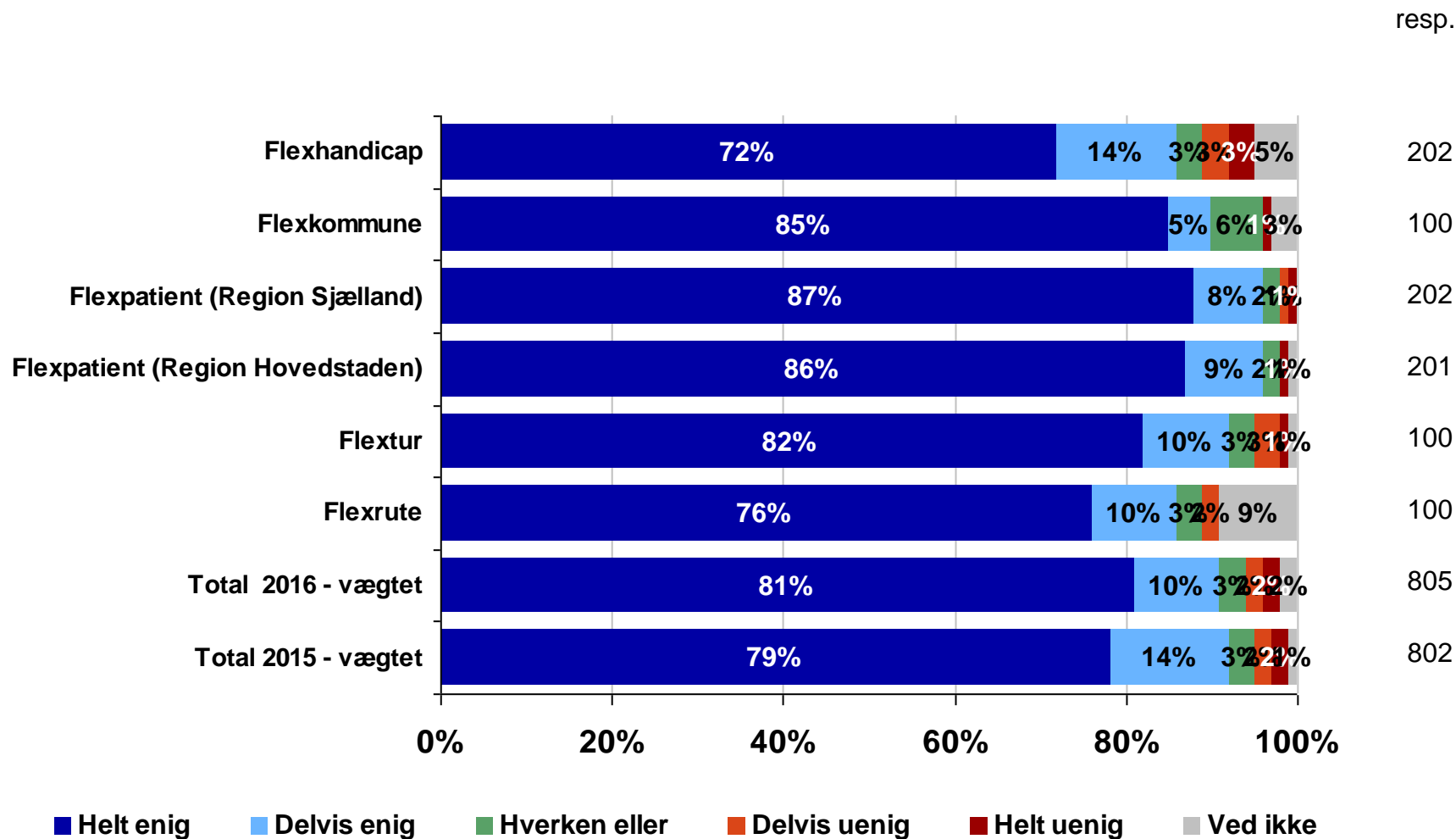


31. Er du enig eller uenig i, at bilen fremstod vedligeholdt, ren og sikker?

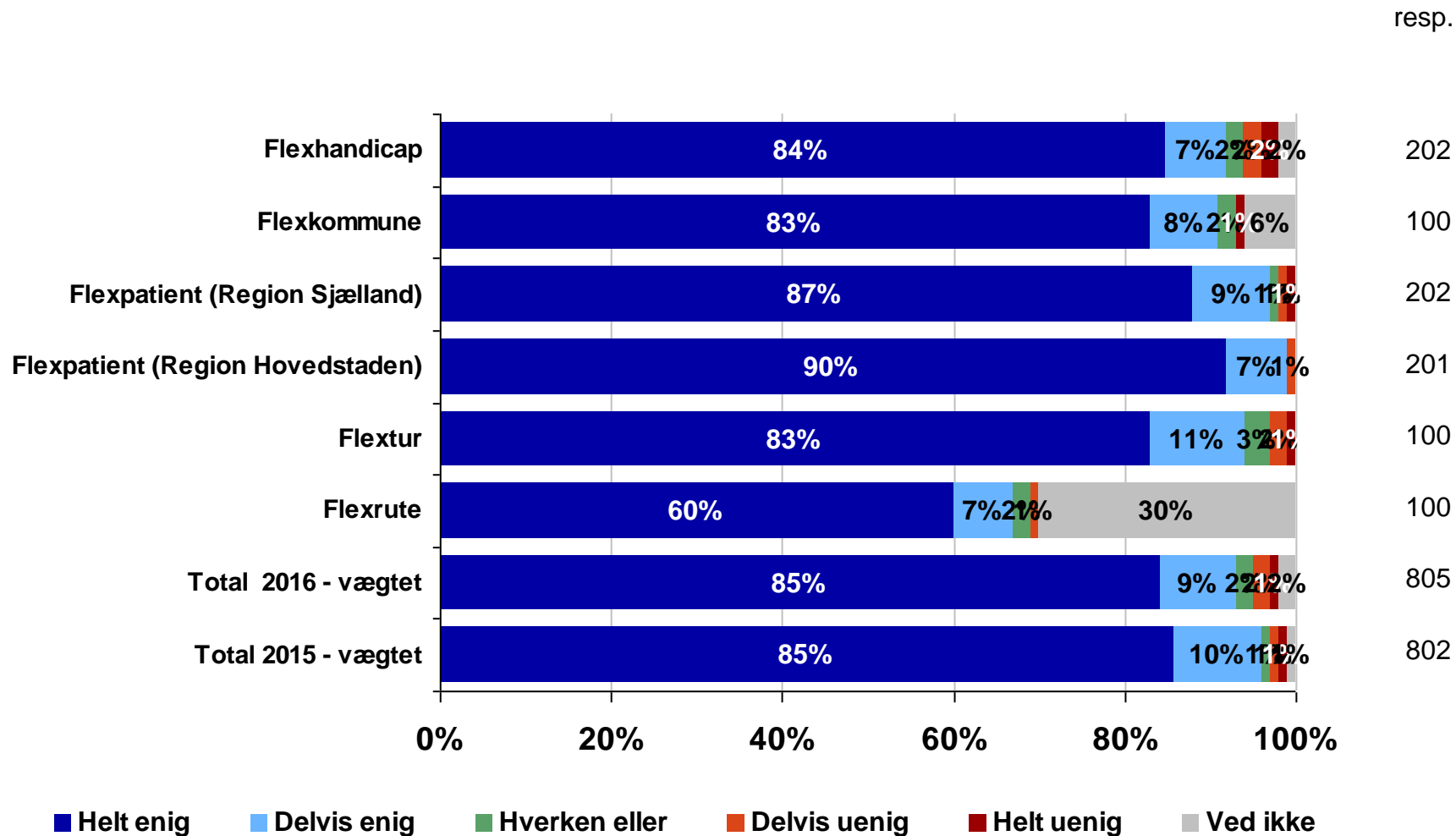
resp.



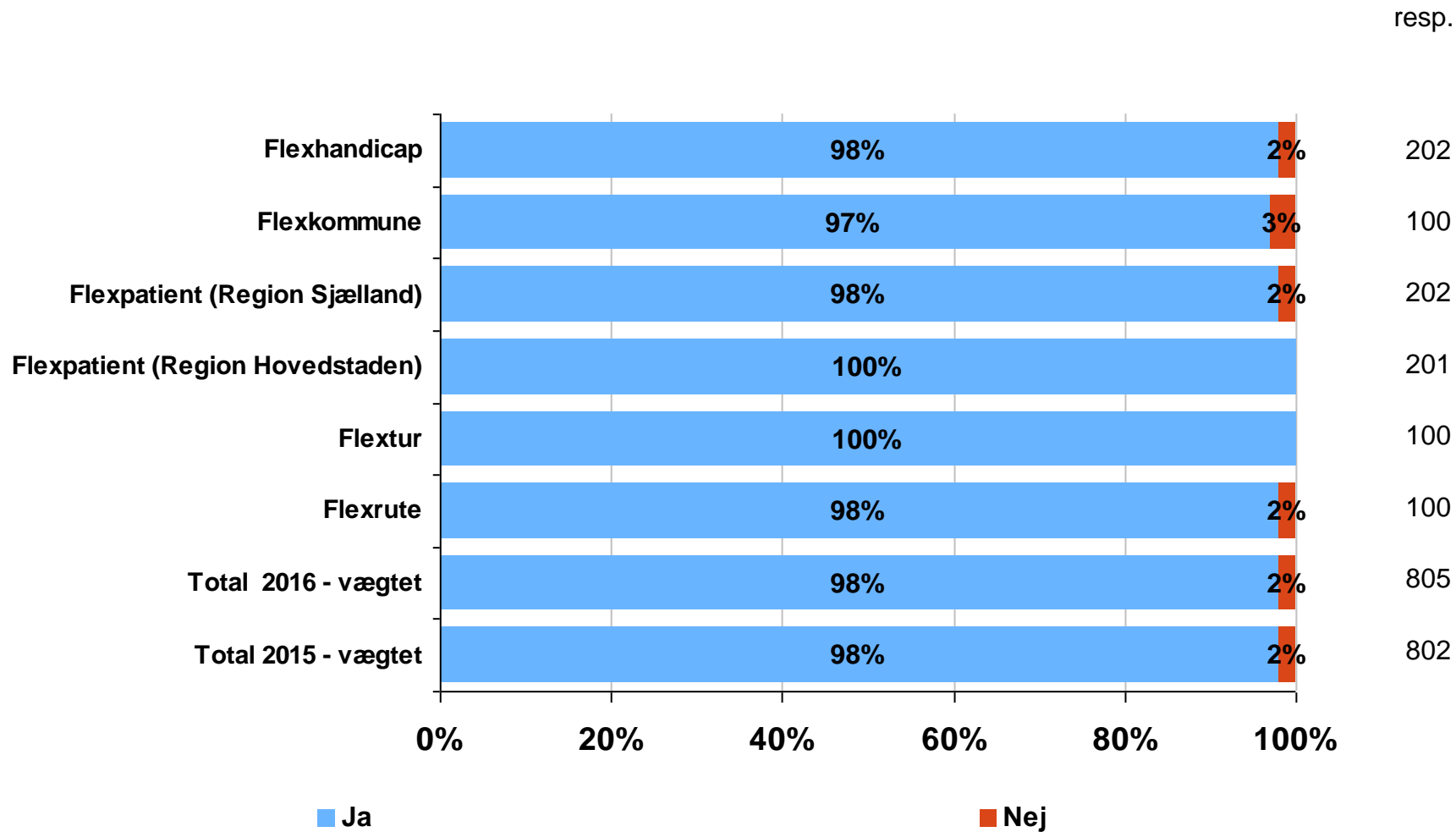
32. Er du enig eller uenig i, at chaufføren fremtrådte velsoigneret og imødekommende?



33. Er du enig eller uenig i, at chaufføren kørte forsvarligt?



34. Følte du dig fastspændt korrekt og forsvarligt under turen?



35. Er du enig eller uenig i, at chaufføren var villig til at hjælpe dig ind/ud af bilen, hvis du havde behov for dette?

